من أكثر الكتب مبيعاً في العالم

«إن شوربة الدجاج الساخنة أفضل ما يُقدم لمن يشعر بوعكة صحيّة. أما شوربة الدجاج التي نقدمها في هذه السلسلة فإنها لصحة عاطفية أفضل، وتساعد في معالجة وعكات المشاعر!»

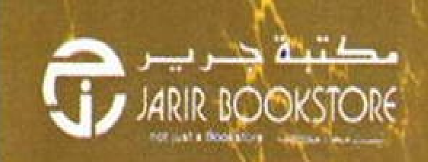
جاك كانفليد
مارك هانسن
ميدا روجرسون
مارتن روت
تم كلاوس



شوربة دجاج للحياة العلمية

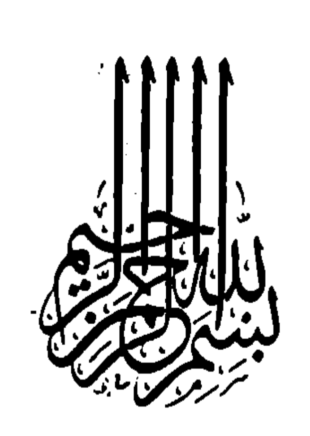
١٠١ قصة عن الشجاعة والتعاطف والإبداع في العمل

بالإضافة إلى : قصص أخرى لـ
أوبرا وينفراي
مايا انجلو
دوللى بارتون
بيسى ديلانى
ليندا إيرلبى
كاثى لى جيفور
وآخرين



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE

شوربة دجاج
للحياة العملية



شوربة دجاج
للحياة العملية

١٠١ قصة عن الشجاعة
والتعاطف والإبداع في العمل

جاك كانفيلد
مارك ڤيكتور هانسن
ميدا روجرسون
مارتن روت
تم كلاوس



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE

المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)		
ص.ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠ ١ +٩٦٦
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣ ١ +٩٦٦
المعارض الرياض (المملكة العربية السعودية)		
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠ ١ +٩٦٦
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤٠ ١ +٩٦٦
شارع الامير عبدالله	تليفون	٢٦٤٥٨٠٢ ١ +٩٦٦
شارع عقبة بن نافع	تليفون	٢٧٨٨٤١١ ١ +٩٦٦
القصيم (المملكة العربية السعودية)		
شارع عثمان بن عفان	تليفون	٣٨١٠٠٢٦ ٦ +٩٦٦
الخبر (المملكة العربية السعودية)		
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١ ٣ +٩٦٦
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١ ٣ +٩٦٦
الدمام (المملكة العربية السعودية)		
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١ ٣ +٩٦٦
الاحساء (المملكة العربية السعودية)		
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١ ٣ +٩٦٦
جدة (المملكة العربية السعودية)		
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦ ٢ +٩٦٦
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٢٧٢٧ ٢ +٩٦٦
شارع التحلية	تليفون	٦٧١١١٦٧ ٢ +٩٦٦
شارع الأمير سلطان	تليفون	٢٢٨٢٠٥٥ ٢ +٩٦٦
مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)		
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١٦ ٢ +٩٦٦
الدوحة (دولة قطر)		
طريق سلوى - تقاطع رمادا	تليفون	٤٤٤٠٢١٢ +٩٧٤
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)		
مركز الميناء	تليفون	٦٧٣٣٩٩٩ ٢ +٩٧١
الكويت (دولة الكويت)		
الحولي - شارع تونس	تليفون	٢٦١٠١١١ +٩٦٥

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على :

jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الأولى ٢٠٠٥

CHICKEN SOUP FOR THE SOUL AT WORK

101 Stories of Courage, sympathy and Creation in Work

Jack Canfield
Mark Victor Hansen
Maida Rogerson
Martin Rutte
Tim Clauss





«إن قراءة كتاب: (شوربة دجاج للحياة العملية) لتجربة مثيرة للمشاعر فيما يتعلق بالرجال العاديين و النساء، الذين يقتربون من بعضهم الآخر بشكل غير عادي ، مع لمسات العطف والاهتمام والحب. وإن هذا لميثاق مؤثر ومتوافق مع الروح المعنوية بصورة رائعة تحول عالمنا إلى الأفضل.»

مايكل إيه ستيفن
رئيس شركة إيبتنا إنترناشرنال إنك

«وكما هو الحال مع كتب الغذاء ، فإن كتاب: (شوربة دجاج للحياة العملية) لمرشد ملهم ، لأنه يصدق معك في الظروف الصعبة ، وفي أوقات المحاولة وأثناء العمل. إنه دليل لك لتكون منتجاً وفعالاً وناجحاً كإنسان.»

جيفري ريس
رئيس، سي اي أوه كاريرتراك

«لقد أخذ هذا الكتاب الكثيرمن فكر أناس موهوبين ، ليكون معيناً ومؤثراً كما نرى. فالعظماء قدموا لنا مادة عظيمة لنقرأها.»

أوج ماندينو
كاتب ومتحدث في كتاب: (أعظم رجل مبيعات في العالم)

«إن هذا الكتاب رائع وسهل القراءة ويبين كيف أن الأفعال الصغرى يمكنها أن تؤدي إلى فوارق كبرى. إنه يفتح أفقاً جديداً في مكان العمل عن طريق إتاحة الحرية للناس، والسماح لهم بعمل ما يشعرون بداخلهم أنه مناسب.»

ڤيكرام بودهراجا
النائب الأول لرئيس شركة سذرن كاليفورنيا إديسون

«تزخر هذه القصص عن العمل بالروح المعنوية، وبالقلب، وبالأخلاق. فهي تعكس التغيير العميق الجاري في مكان العمل.»

ويليس هارمان
رئيس معهد العلوم الفكرية

«إذا أردت أن تضحك وتجلجل، وتشعر بالراحة، في داخلك اقرأ بعض النفائس من كتاب: (شوربة دجاج للحياة العملية) . اصطحبه معك للعمل واجعل الحياة أكثر قيمة لك وللآخرين؛ فهناك قصص عظيمة، لتقرأها مع رئيسك وزملائك وكل من تتعامل معهم!.»

ميشيل آن مارين، آر إن، بى إس إن
ممرض بغرفة الطوارئ بمستشفى هولي كروس

«إذا كنا نحتاج لشيء إضافي في العمل هذه الأيام، فإنه المزيد من الروح المعنوية ،وإذا كانت هناك حاجة هذه الأيام لكتاب: للحياة العمليه في أي مكان فالمكان هو مكان العمل؛ فإن هذا الكتاب يتعرف على روح العمل وأهميتها في رحلتنا الروحية. إنه يكرم الإنسانية والإخلاص في مكان العمل، ويقدم لنا التشجيع والحكمة؛ لنطبع الروح في بيئة غالباً ما تكون صعبة على النفس في الداخل.اصطحب هذا الكتاب للعمل وطبقه في حياتك.»

جيمس إيه أوترى
مؤلف كتاب الحب والربح واعترافات رجل أعمال بالصدفة

«العمل مرتبط بالناس وهذا الكتاب عن الناس، قصص عن القلب والبصيرة والعطف، وهذه هي القيم الحقيقية لمكان العمل.»

جون مورجان
عضو مجلس إدارة بيك كابيتال كوربوريشن
والرئيس السابق لشركة لابات بروغ الكندية

«إن كتاب: (شوربة دجاج للحياة العملية) وصفة ناجعة لإلهام العاملين على أي مستوى؛ لتحقيق أحلامهم وفتح عيونهم على طموحات كبرى، ومواصلة العمل. وهذا الكتاب الجديد (غذاء الروح) مثل الكتاب السابق مليء بقصص إلهام محببة للقلب، ومن المؤكد أن تتلاقى مع وتر يستجيب لها في كل مكان. إن بإمكانه أن يجعلنا جميعاً نشعر بقيمته ووزنه وأهميته.»

وليم جيه سيرون
كبير معتمدين بمكتب التربية ـ سانتا باربارا كاونتي ـ

«عندما أشعر بالملل والتعب والإرهاق والتوتر أعرف إلى أين أذهب؛ ألجأ إلى كتاب: (شوربة دجاج للحياة العملية)».

دانيل كينيدى
مؤلف كتابيّ: بيع بالملايين، وما للأم في الحلف الكبير

«لقد تفوقوا على أنفسهم ثانية! سيعينك هذا الكتاب أينما تعمل، وأينما تعش وسيلمس قلبك وروحك وكل جوارحك. وينبغي قراءته في كل مصنع ومزرعة ومسبك.»

أورفل ربى ويلسون
أحد مؤلفي: بيع الغوريلا

نود أن نعبر عن امتناننا للناشرين، والشخصيات الآتي ذكرهم؛ لسماحهم لنا بإعادة طبع المادة التالية. (ملاحظة: إن القصص التي رويت بدون ذكر أسماء مؤلفيها والتي تعد ملكية عامة، أو التي ألفها جاك كانفيلد ومارك فيكتور هانسن، وميدا روجرسون ومارتن روت أو تم كلاوس ليست ضمن هذه القائمة.)

قفاز چيسي؛ أعيد طبعها بإذن من ريك فيليبس. ريك فيليبس ١٩٩٦ (C).

تسلق الدرج إلى السماء؛ أعيد طبعها بإذن من چوانا سلان. چوانا سلان ١٩٩٦ (C).

كل هذا في يوم عمل واحد ؛ أعيد طبعها بإذن من ناومي رود. ناومي رود ١٩٩٦ (C).

سمعت صوتاً خافتاً؛ أعيد طبعها بإذن من آن وولتن. آن وولتن ١٩٩٦(C).

بيانات النشر المسجلة في مكتبة الكونجرس

شوربة دجاج للحياة العملية : ١٠١ قصة عن الشجاعة والتعاطف والإبداع في العمل/ چاك كانفيلد... واخرون.

آي إس بي إن ١ـ٤٧٨٥٥ ـ ٤٢٤ ـ x (ورق خفيف)

آي إس بي إن ١ ـ ٤٧٨٥٥ ـ ٤٣٠ ـ ٤ (غلاف مقوى)

١ـ العمل ـ الجوانب المعنوية والأخلاقية ٢ـ العلاقات بين الأفراد من الجوانب المعنوية والأخلاقية ٣ـ المستخدمون ـ نمط الحياة ٤ـ الحياة الروحية ٥ـ الإلهام ـ حكايات نادرة ١ـ كانفيلد، چاك تاريخ

إتش دي ٤٩٠٥ ـ سي ٤٤٨ ١٩٩٦ ٢٩٣٨١ـ٩٦

٢٠ د ي سي ـ ٢٥ ـ ٣٣١ سي آي بي

آي إس بي إن ١ـ٤٧٨٥٥ ـ ٤٢٤ ـ x (ورق خفيف)

آي إس بي إن ١ ـ ٤٧٨٥٥ ـ ٤٣٠ ـ ٤ (غلاف مقوى)

الناشر: هلث كوميونيكشنز إنك.

Health Communications, Inc.
3201 S.W. 15 th Street
Deerfield Beach, Fl 33442-8190
R-06-00

أعادت تصميم الغلاف أندريا براين براور

لتكن سعادتنا أينما نعمل

ترتوليان

بالحب نهدي هذا الكتاب للأرواح العاملة
في كل مكان، لإنجاز أعمالكم التي يملؤها الحب
والخدمة، وتحقيق هدف منشود. ونقدر لكم
بعمق: الجهد والإبداع والرعاية والإخلاص.
ونتمنى لكم ولأسركم ولعالمنا أن يبارك
له بمنجزاتكم الفريدة.



إن الطريقة التي تعاملنا بها الإدارة مهينة. فهم يعاملوننا وكأننا أطفال. ولكنني مغرم بوقت قراءة القصة.

أعيد طباعتها بإذن من راندي جلاسبرجون

المحتويات

٣ـ قوة كلمة الشكر

٤ـ الخدمة: وضع معايير جديدة

كلمة شكر

لقد استغرق كتاب : (شوربة دجاج للحياة العملية) ما يزيد عن عام في كتابته وجمعهِ وطباعته. ولقد بُذلَ فيه جهد صادق للإبداع المشترك على أيدينا جميعاً. ومن أعظم أوقات السعادة أثناء العمل في هذا الكتاب، العمل مع أناس أعطوا هذا الكتاب وقتهم واهتمامهم، ليس هذا فحسب، بل وقلوبهم وأرواحهم أيضاً.ونود أن نعبر عن شكرنا للسادة الآتي ذكرهم لإخلاصهم ومشاركاتهم، والتي بدونها ما كان لهذا الكتاب أن يرى النور.

نشكر عائلاتنا التي أعطتنا الحب والمساندة أثناء هذا العمل فلقد كانت غذاءً لأرواحنا!

ونشكرهيثر ماكنمارا لقيامه بطباعة وإعداد النسخة النهائية بكل يسر وسرعة ووضوح. وإننا لنقدر بعمق صبرك ومثابرتك ومقترحاتك القيمة، فأنت خير من عملنا معه.

ونشكر باتي أوبري على تشجيعها وإلهامها، ولاسيما أثناء ضغط العمل في الطباعة النهائية.

ونشكر نانسي ميتشل على مثابرتها وصبرها في الحصول على التصاريح لنشركل القصص الواردة في هذا الكتاب.

ونشكر ڤرونيكا رومرو، وچولي ناب على مساعدتهما في مكتب چاك لتيسير العمل يومياً.

ونشكر روزالي ميلر التي أمتعتنا بما قدمته من طعام، وود في الأسابيع الأخيرة أثناء إعداد النسخة الأصلية.

ونشكر ترودي كليفستاد لدى أوفس وركس على ما بذلته في طباعة المراحل الأخيرة ليلاً أثناء إعداد النسخة الأصلية.

ونشكر سارة آن لا نجستون التي طبعت العديد من القصص، ملتزمة بالوقت المحدد.

ونشكر ڤاليري سنتاجتو على إبداعها في التصوير الفوتوغرافي وحرفيتها.

ونشكر صديقنا العزيز دوجلاس بلير على ما أبداه من ود وتشجيع، ورعاية أثناء عملية كتابتنا لهذا الكتاب.

ونوجه شكراً خاصاً لمؤلفي القصص على إسهاماتهم التي زكت هذا الكتاب. ونأمل أن تستفيدوا من هذه الإسهامات؛ ليتسع نطاق أعمالكم، وتزداد قدرتكم في التعبير عن أنفسكم في العالم.

ونوجه تقديرنا أيضاً لمئات الأشخاص الذين أرسلوا لنا قصصاً وقصائد ومختارات للنظر في إمكانية إصدارها في هذا الكتاب: (شوربة دجاج للحياة العملية). وبينما لم نتمكن من استخدام كل ما تلقيناه من هؤلاء الأشخاص، إلا أننا ممنونون جداً مما أبديتموه من نوايا قلبية طيبة للمشاركة بالقصص، وبصورة شخصية معنا ومع قرائنا.

وأيضاً نعبر عن امتناننا لعديد ممن أسهموا في الكتب السابقة من سلسلة (شوربة دجاج) لحبهم لهذا المشروع، واستعدادهم الدائم للمشاركة بما لديهم من قصص.

ونود أن نشكر أيضاً أولئك الذين قرؤوا النسخة الأولية لما يزيد عن ستين ومائة قصة، مما ساعدنا في الاختيارات النهائية، وقدموا لنا تعليقات مفيدة عن كيفية تحسين الكتاب وهم: ماڤس الرد، وميمي البرن، وچينا آرميجو، وباربارا أستروسكي، وشون بري، دوجلاس بلير، وريك بليك، ومايك بلووز، ولسلي بوردمان، وهال بولتون وليندا برادلي، ودونا برك، ومارك كلارك، وآرموند ولورين كلاوس، وباتريشا كول، ودكتور مارلين إم كولمان، وايمي كونولي، ومماندفورد دايجل، ورون ديلپير، وساندر فينبرج، وسوزان وديفيد جاردن، وفردل جودوفسكي، ودوجلاس هوفر، ونك كليتو، ولندا ماسترسون، وبوب وكارولين

ماك كليلان، وولي مايكلز، ولندا نايمان، وديف بوتر، وروس براسكي، وايمي روجرسون، وچون شرر، وكارول شولتز، ومايكل شاندلر، وإيلين شلوان، وچون إس تي أوجستين، وماري تانتون، وچوان وليث تومبسون، ووري تروبلد.

ونشكر أولئك الذين قدموا لنا قصصاً في اللحظة الأخيرة وهم: ذي الكسندر، وريتشارد باريت، وكن بلانكارد، وتشارلز بوور، ودون براون، وستيفاني كلارك، وبول وليين كترايت، وستان ديل، وكرس دوجلاس، وبرت دبلن، ونيكولاس إيكونومو، ووارن فارل، وآن فييرهرم، وچون إي فولي، وكيي جيلي، وسكوت جروس، وچينيفر هاوثورن، ورون هلنك، وكارن چورچنسن، وكيمبرلي كيربرجر، وچانت لارسون، وستيفن لاونسون، ودايان لومانز، ودوروثي، مارسيك، وچودي ميبرغ، ودايان مونتجو مري في كاريرتراك، وچوناثون موينز، وبرايان موربي، وريتشارد نافاريت، وتم بيرغ، ومورتون ريتس، وچون شرر، ورون سكواستيكو، ومارسي شيموف، وفرانك سيكون، وروبرت سيكون، وسوسمنك في براير ريسورت، وبات سوليڤان، وجرانت سايلڤستر، ومارتا ڤاجو، وچوناثان وايجانت وإلسي إف زالا.

ونشكر بيتر ڤجسو، وجاري سيدلر في هلث كوميونيكيشنز إنك؛ لتحمسهم الشديد لهذا الكتاب منذ لحظة اقتراح فكرته، وحتى وصوله لأيادي ملايين القراء. شكراً لكما يا بيتر ويا جاري!

ونشكر كريستين بلارس، وماثيو دينر، ومارك كولوشي المحررين في هلث كوميونيكيشنز إنك على مجهودهم الكبير في اكتمال هذا الكتاب.

ونشكر إيريل فورد، وكيم ويس وكلاء الدعاية لدينا الذين يواصلون جهدهم للإعلان عن سلسلة (شوربة دجاج).

ونظراً لضخامة هذا المشروع فربما نسينا ذكر أسماء البعض ممن ساعدونا، فإذا كان الأمر كذلك فإننا نأسف لهذا السهو، وليعلم الجميع أننا نقدر كلاً منهم بكل تأكيد.

وأخيراً فنحن ممنونون حقاً للروح المعنوية المتقدة التي تلهمنا. ومن خلال هذه المعنويات في حياتنا أصبح لهذا العمل وجود، وإنه لتعبير مباشر عن هدفنا الصادق.

مقدمة

سافر رجل أعمال ناجح إلى الهند لقضاء شهر يعمل فيه في أحد ملاجئ الأم تريزا، وكان يتوق للقاء الراعية الصغيرة، ولكن الأم تريزا كانت على سفر – وحتى قبل سفره بيوم واحد ـ لم يسمعه أحد. وعندما وجد نفسه أخيراً في حضرتها، غمرته المفاجأة لدرجة أنه إنخرط في البكاء. ففي كل الأوقات التي كان فيها منطوياً ومشغولاً أو مركزاً على مكسبه الخاص الذي كان يسطع أمام عينيه، كان يشعر بحزن شديد لضياع العديد من الفرص في حياته لم يجد فيها بنفسه ولا بأمواله. وفي صمت تقدمت الأم تريزا نحوه وربتت على كتفيه وحدقت النظر في عينيه، ثم قالت: «ألا تعلم أن الله يعلم أنك تبذل قصارى جهدك».

إن العمل جزء متكامل من حياتنا المليئة بتجارب عديدة ومتنوعة. فأثناء كتابة هذا الكتاب تلقينا قصصاً من مدرسين ومهندسين ونجارين ومحاسبين وفنانين ومديرين، ومديرات منازل ومن أطباء، ومن عمال ذوي مهن مختلفة. وبقراءة هذه القصص تأثرنا كثيراً بالتعبيرات الهائلة التي صدرت عن أرواح أولئك الناس، وأنفسهم وقلوبهم، من خلال علمهم. ويوماً بعد يوم ننهض جميعاً كل صباح. وفي حالات عديدة نتعامل مع أسرة مشغولة ثم نذهب للعمل حيث نقضي من ثمان إلى عشر ساعات بل اثنتي عشرة ساعة كلها إنجاز. وهذا هو التفاني في العمل.

كل يوم نجد تغيرات كبرى في مكان العمل، ولكننا لا نزال نتوق لمواجهة الحاجات الإنسانية الأساسية، مثل العلاقات الهادفة، والإنجاز الابتكاري، ومعرفة أن عملنا له تقديره وقيمته.

توجد لافتات محددة تبين أن العمل يتم تجديده، وهذا موضّح فى موضوعات (الفصل الثالث) بما فيها قوة كلمة الشكر ـ اكتشاف حب الحياة والطاقة الإيجابية للاعتراف والخدمة: وضع معاييرجديدة (الفصل الرابع) ـ اكتشف سخاء العطاء وسر وراء قلبك (الفصل الخامس) ـ تأكيد قيمة الإدراك الوجداني.

يمكنكم استخدام هذه القصص بطرق عدة: كمادة جيدة للقراءة، وكوقود للتفكير، وكوسيلة للراحة عندما تكون معنوياتك مرتفعة أو منخفضة. لكن على أية حال من فضلك اقرأ هذه القصص بمشاركة أصدقائك والعاملين معك. ولتقودك القصص إلى المناقشة والمشاركة. وإذا كنت ملهماً أشرك الآخرين معك، وإذا كنت سعيداً أشرك الآخرين في الضحك معك، وإذا كان قلبك حزيناً اذهب لشخص آخر.

وبينما نقترب من الألفية الجديدة فليساند كل منا الآخر لجعل العمل الذي نقوم به مثمراً ومربحاً وإنجازاً لنا جميعاً. وكما قال توماس أكويناس: «ليس هناك سعادة في الحياة بدون سعادة في العمل.»

إن قراءة هذه القصص ستذكرك ثانية - كما ذكرتنا - بأنه عندما يزاح كل شيء بعيداً نظل أرواحاً عاملة، ومحبة ونامية ومتطورة دائماً، «ونبذل قصارى جهدنا».

لا شيء أفضل للإنسان من أن يأكل ويشرب ويقول لنفسه: إن عمله طيب.

إصحاح ٢ :٢٤.

شوربة دجاج للحياة العملية

تلخيص

ينقسم هذا الكتاب إلى تسعة فصول هي:

* الحب في العمل. * عن الرعاية.
* قوة كلمة الشكر. * الخدمة: وضع معايير جديد.
* اتبع قلبك. * الابتكار في العمل.
* التغلب على العقبات. * عن الشجاعة. * دروس ورؤى.

وكما يتضح من هذه العناوين الفرعية، فإنها تعني جميعاً بالعمل من الألف إلى الياء، سواء كان للعمال، أو الموظفين أو رجال الإدارة، أو حتى أصحاب العمل أنفسهم.

إن هذه الموضوعات تفي بالإجابة على أسئلة كثيرة تدور في أذهان الجميع، في العمل بل، وحتى أولئك الذين يفكرون في الإقدام على العمل.

فالفصل الأول يقدم لنا إرشادات، ونصائح، وقصص من أرض الواقع، تحكي لنا كم يفيد التحاب، والود في العمل، ويدفعه للأمام. بل ويحيل بوادر الفشل إلى نجاح بإذن الله.

ويتعلق الفصل الثاني بالرعاية: رعاية صاحب العمل لموظفيه. رعاية القائمين بالعمل بعملهم وبصاحبه، بل، وأيضاً رعاية صاحب العمل لنفسه كإنسان قبل أن يكون صاحب عمل، ورعاية صاحب العمل بأسر العاملين لديه، وكيف أن هذه الرعاية الكريمة تزيد من الإنتاج في العمل، الذي لا يقدّر بمال، لدرجة أن قصصاً كثيرة تبين أن العامل يبكي على أية خسارة تتعرض لها المؤسسة التي يعمل بها، لأنه يشعر بأنها ليست مقراً لعمله فحسب، بل ملكاً له.

ويتعلق الفصل الثالث بالشكر، والامتنان، والعرفان، وأثره في دفع عجلة الإنتاج للأمام. فالشكر كما يتضح في كل ما ورد في قصص هذا الفصل، لا يكلف صاحب العمل شيئاً، ولكن يشعر العامل بأن مديره، أو صاحب الشركة، إنسان له قلب جدير بالاهتمام به. وقد يكون الشكر والعرفان في صورة هدية بسيطة، أو حتى دعوة لفنجان شاي، أو ما شابه ذلك، كما ورد في حكايات هذا الفصل، ولكن هذا السلوك له أثره الإيجابي في العمل، وكأنك سحرت العاملين معك، أو تحت إمرتك.

ويناقش الفصل الرابع: الخدمة، كيفيتها، ومعاييرها، وكلها نتاج نظريات في

علوم الإدارة، وعلم النفس التجاري، وعلم النفس العام، يقدمها لكم خبراء، وعلماء متخصصون، من أجلكم أنتم لتستنيروا بها في عملكم، لتحقيق ما هو أفضل.

ويناقش الفصل الخامس قضية هامة نادراً ما يفطن إليها أصحاب الأعمال، أو الموظفون، وهي قضية الإحساس الداخلي، أو الوجدان، أو الحدْث كما أسماه الشيخ أبو حامد الغزالي ـ رحمه الله ـ وأيده علماء النفس المعاصرون. فالقلب قد يشعر بأشياء معنوية، وغير ملموسة، ولكنها إحساسات كثيراً ما تصدق، فلا تهمل هذه الأحاسيس التي تفيض في داخلك، فقد تنير لك الطريق بإذن الله. وبقراءة هذا الفصل يتضح لك ذلك حقيقة لا خيالاً.

ويناقش الفصل السادس أهمية الابتكار، والتجديد في العمل، وما يضيفه على العمل من ازدهار، وانتعاش، وراحة للنفس، ومسايرة للتطور، والتقدم، وها نحن نلاحظ كل يوم الجديد في كل مجالات الحياة. فلنأخذ من الجديد ما هو مناسب لنا ونرى مردوده على العمل، وعلى العاملين، وعلى العملاء. لا تقف محلك والناس يمشون. لا تسر للوراء والناس يتسابقون للأمام. لا تغمض عينيك والناس يستبصرون.

ويناقش الفصل السابع كيفية تخطي العقبات، والمشاكل، والصعوبات التي لا يكاد يخلو منها عمل من الأعمال. إن بهذا الفصل ذخيرة خبرة، لا تكاد تصدقها وأنت تقرأها، ولكنها تقنيات وأساليب جديدة تهمك.

ويناقش الفصل الثامن دور الشجاعة في الإقرار بالواقع. الشجاعة في فتح أسواق جديدة. الشجاعة في الأخذ بزمام المبادرة. الشجاعة في الاعتراف بالفشل، أو الهزيمة، أو الخطأ. واتخاذ السلبيات نقاط انطلاق، نستفيد منها للوصول إلى النجاح. ثم بعد ذلك نذكر تلك الأوقات الصعبة بالفخر، والحمد لله، والشكر على ما تم إنجازه.

ويناقش الفصل التاسع عدة دروس ورؤى بالغة الأهمية يمكن اتخاذها كمستشار مقيم لديك عند تشابه الظروف، ولك أن تنتقي من هذه الدروس، والرؤى ما يتناسب مع طبيعة عملك، وطبيعة موظفيك، وحدود نشاطك. إنها دروس قيمة خالية تماماً من المبالغة، أو الحشو، أو الإضافة. إنها حقائق مجردة لا تحتاج إلى تحقيق، أو تنقيح.

إن كل ما ورد في هذا الكتاب لجدير بروايته لمن تحب، ومن تتمنى لهم النجاح دائماً.

إهداء

إلى الباحثين عن الحقيقة.... إلى من يتلمسون طريقهم وسط الظلام، آملين الوصول إلى النور... إلى كل من فقد مشعل النور ليضيء له مشوار حياته... إلى كل محب لوطنه، وأهله، وعشيرته نقدم هذا الكتاب...

عشرات، وعشرات من قصص النجاح، والإخلاص، والكفاح، والصراع بين الظلام والنور، بين النجاح والفشل، بين أن نكون، أو لا نكون.

هذا الكتاب يقدم خلاصة تجارب الناجحين ومعاناتهم، التي يفتخرون بها، كما يفتخر بماحققوه من نجاحات في عالم التجارة، والعلم، والصناعة، والطب، والخدمة العامة، ورعاية الآخرين.

لقد كانت فكرة هذا الكتاب حلماً، فخاطراً، فاحتمالاً، ثم أضحت حقيقة، لا خيالاً. إنه علاج شاف لكل من على رأس العمل، بل، والمتقاعدين أيضاً.

إهداء

إلى كل محب للنجاح في كل مجال...

إلى كل صاحب عمل، إلى كل موظف، إلى كل عامل...

نقدم هذا الكتاب، الذي يحكي قصص النجاح، والكفاح الرائع المثير بين التحديات، والطموحات لتنتصر الأرواح المثابرة، المحبة للعمل، المحبة للعطاء، من أجل سعادة البشرية.

هذا الكتاب نسيج من الواقع، لا زيف فيه، ولا تضليل، يربت على كتف المكافح في العمل من أجل أسرته، ووطنه، و العالم أجمع.

هذا الكتاب يشد أزر الضعيف حتى يقوى، يضع الضال عن طريق النجاح، والفلاح على الطريق الموصل لخير الجميع. هذا الكتاب يحكي الواقع، لا الخيال.

هذا الكتاب يمسح الدموع على وجنات الصغير، حتى يكبر، ويكفف دموع من لا يجدون ناصحاً أو مستشاراً.

إهداء

إلى الباحثين عن أسرار النجاح في العمل، في الحياة، في الحب، في الأخذ والعطاء...

نقدم هذا الكتاب، الذي يحكي قصصاً واقعية، عن الآمال، والآلام، الأفراح، والأتراح، الفخر، والاعتزاز، العرفان، لا النكران، إنه بلسم شاف لكثير من أوجاع الحياة، يرويها أصحابها بكل صدق، وأمل في أن يستنفيد كل البشر بخلاصة تجاربهم.

هذا الكتاب هو النجاح، الذي تبحث عنه هنا وهناك. ولتبدأ من حيث انتهى الآخرون، هذا الكتاب يَحلل النفس البشرية، ويغوص في أعماقها ليأخذ بدور الخير ويقتفي أثرها. هذا الكتاب يسبر غور نفسك، ويأخذ بيدك للخلاص من همومك وأحلامك المزعجة إلى أن تهدأ نفسك، وتذوق عيناك طعم النوم المفقود.

١

الحب في العمل

إن العمل هو الحب في صورته المرئية

خليل جبران

قفاز چيسي

عادة ما يكون التصرف اللطيف الحنون هو مكافأة نفسه

وليام چين بينيت

أقدم الكثير من تدريبات فنون الإدارة كل عام لصالح شركة «سيركل ك»، وهي سلسلة وطنية من محلات الكماليات. ومن بين الموضوعات التي تناولناها في مناقشاتنا: الإبقاء على الموظفين الممتازين ـ وهو تحد حقيقي يواجه المديرين إذا ما اعتبرت معدل الأجور في صناعة الخدمة ـ وخلال هذه المناقشات أسأل المشاركين: «ما الذي دفعك لتستمر طويلاً حتى تصبح مديراً؟» وذات مرة تلقت مديرة جديدة السؤال، ثم قالت ببطء ـ وصوتها لا يكاد يخرج ـ: «لقد كان قفاز بيسبول ثمنه تسعة عشر دولاراً».

وأخبرت سينثيا الحضور أنها قبلت وظيفة كاتبة في «سيركل ك» كوظيفة مؤقتة بينما كانت تبحث عن فرصة أفضل. وفي اليوم الثاني أو الثالث لها خلف مكتبها تلقت إتصالاً هاتفياً من ابنها چيسي ذي السنوات التسع. فقد كان يحتاج إلى قفاز بيسبول لدوري الصغار. فشرحت أنها كانت أماً وحيدة،

وأن المال قليل جداً، وأن أول راتب لها يجب أن تسدد به فواتير. وربما تستطيع أن تشتري له قفاز البيسبول براتبها الثاني أو الثالث.

وعندما وصلت سنثيا عملها في اليوم التالي، طلبت منها باتريشال ـ مديرة المتجر ـ أن تلحق بها في الغرفة الصغيرة الموجودة خاف المتجر، والتي كانت تستخدم كمكتب. وتساءلت سينثيا عما إذا كانت قد ارتكبت خطأ ما، أو تركت جزءاً من عمل الأمس دون أن تكمله. وكانت مهمومة ومرتبكة. وسلمتها (باتريشا) صندوقاً وقالت لها: «لقد سمعت مصادفة حديثك مع ابنك بالأمس، وأنا أعرف صعوبة شرح هذه الأمور للأطفال. إن هذا قفاز بيسبول لچيسي، لأنه قد لا يفهم مدى أهميته عندك، على الرغم من اضطرارك لدفع الفواتير قبل شراء القفاز. وأنت تعلمين أننا لا نستطيع أن ندفع للناس المخلصين أمثالك القدر الذي نحب أن ندفع، ولكننا نهتم بهم، وأريدك أن تعرفي أنك مهمة بالنسبة لنا.

إن كثرة الاهتمام والتعاطف والحب عند مديرة متجر الكماليات هذه، يوضح جلياً أن الناس تتذكر بشكل أكبر كم يهتم صاحب العمل بهم، عن كم يدفع لهم. وهو درس هام وكبير بالنسبة لثمن قفاز بيسبول لدوري الصغار.

ريك فيليبس

تسلق الدَرَج إلى السماء

لا يستطيع أحد أن يتعامل مع قلوب الرجال إلا إذا توافر لديه العطف بدافع من الحب.

هنري وورد بيتشر

طوال عملي في مجال المبيعات وأنا أتساءل في نفسي عن الزبائن المشاكسين: ما الذي يجعلهم بكل هذا البخل؟ وكيف يكونون بهذه القسوة؟ وكيف يمكن لشخص كامل العقل أن يفقد فجأة كل مشاعر اللياقة الإنسانية؟

وذات يوم تكشفت لي طريقة تفكير أحدهم. حدث ذلك عندما كنت أزور محل الموسيقى الخاص بزوجي. حيث كان زوجي منهمكاً مع أحد الزبائن ولا توجد عمالة كافية بالمحل. ففعلت ما كانت ستفعله أية زوجة صالحة بأن حاولت أن أخدم الزبائن بنفسي.

فقال لي زبون تعلو وجهه تكشيرة، وتغطي بإحكام شعره الأبيض المتفرق طاقية متسخة مكتوب عليها (جون دير): «إنني أبحث عن أغنية، واسم الأغنية هو...» وأخرج من جيب سرواله الجينز ورقة منسوخة متغضنة ومتسخة، ففتحها، وقال: «درج السماء، هل توجد عندكم» ؟

اتجهت إلى جداول الموسيقى الصحائفية المعلقة على الحائط وبحثت عن

الاسم. ففي أحد الأيام الهنيئة ترص الأغاني في أماكنها حسب الترتيب الهجائي. ولكن في هذا اليوم تبعثر الترتيب الهجائي. بحثت لعدة دقائق، وأنا أشعر بقلقه المتزايد.

ثم قلت له: «لا، أنا آسفة لكن لا يبدو أنها موجودة هنا.» فانحنى ظهره واضيقت عيناه الزرقاوان المغرورقتان. وبطريقة لا إرادية لمست زوجته كمّه كما لو كانت تجذبه للخلف والتوى فم الرجل في غضب.

ثم تمتم: «حسناً، أليس هذا شيئاً عظيماً؟!، تسمون هذا المكان محل موسيقى؟ أي محل هذا الذي لا توجد عنده مثل تلك الأغنية؟ إن كل الأطفال يعرفون هذه الأغنية.»

فقلت: «نعم، ولكنه لا توجد لدينا كل قطعة موسيقية ظهرت...»

فقال: «آه، هذا سهل عليك، من السهل أن تختلقي الأعذار!» وفي هذه اللحظة كانت زوجته تتعلق بكمّه، وهي تتمتم محاولة تهدئته كما يفعل سائس الخيل مع حصان جامح.

ثم مال نحوي مشيراً بأصبعه المجعد إلى وجهي قائلاً: «لا أظنك ستفهمين، أليس كذلك؟ أنت لا تهتمين بموت ابني! لا تهتمين به، وهو يحطم دراجته البخارية مصطدماً بتلك الشجرة العجوز. ولا يهمك أن يديروا أغنيته المفضلة في جنازته، وهو ميت! لقد رحل! ثمانية عشر عاماً فقط، لكنه رحل!»

واتضحت الآن الورقة التي لوّح بها في وجهي، لقد كانت برنامجاً لمراسم الدفن.

وتمتم قائلاً: «لا أظنك تفهمين»، ثم خفض رأسه وطوقته زوجته بذراعها، ووقفت إلى جواره هادئة.

فقلت في هدوء: «أنا لا أستطيع أن أفهم حجم خسارتك، لكننا دفنّا ابن أختي ذا الأعوام الأربعة الشهر الماضي، وأنا أعرف كم يكون ذلك مؤلماً جداً.»

ثم رفع رأسه ونظر إليّ، وكان الغضب قد فارق وجهه وتنهد ثم قال: «إنه لعار، أليس كذلك؟ عار بغيض.» وسعا الصمت لحظة طويلة ونحن وقوف، وبعد ذلك بحث الرجل في جيبه الخلفي ثم أخرج محفظة بالية وسألني: «هل تحبين أن تري صورة لابننا؟»

جوانا سلان

« اطلب أي شيء تريده »

إن مـــا يخـــرج من القلب يصل إلى القلب.

جيريميه برز

لقد كنت أعمل كمستشار في شركة للبيرة، أساعد الرئيس ونائبه الأول في صياغة وتنفيذ نظرتهما الاستراتيجية الجديدة. ولقد كان ذلك تحدياً هائلاً.

وفي نفس الوقت كانت أمي تعيش المراحل النهائية من مرض السرطان.

كنت أعمل نهاراً ثم أقود مسافة أربعين ميلاً إلى المنزل لأكون مع أمي كل ليلة. ولقد كان هذا متعباً ومجهداً ولكنه كان الشيء الذي أريد أن أفعله. وكان تعهدي والتزامي هو أن أستمر في تقديم الاستشارات الممتازة نهاراً على الرغم من قسوة الليالي التي أعيشها. لم أرد أن أزعج الرئيس بمشكلتي، إلا أنني شعرت أن الحاجة تدعو إلى أن يعرف أحد المسؤولين في الشركة بما يجري. لذلك أخبرت نائب الرئيس للموارد البشرية طالباً منه ألا يخبر أيّ أحد بما عرف.

مرت عدة أيام ثم دعاني الرئيس إلى مكتبه. تخيلت أنه يريد أن يتحدث معي

عن أحد القضايا العديدة التي نباشرها. وعندما دخلت طلب مني الجلوس، ثم واجهني عبر مكتبه الكبير ونظر إلى عينيّ قائلاً: «لقد سمعت أن والدتك مريضة جداً.»

استحوذت عليّ المفاجأة تماماً وانفجرت باكياً. فنظر فقط إليّ، وانتظر حتى كفّ بكائي، ثم قال - بكل رقة - جملة لن أنساها أبداً: «اطلب أي شيء تريده.»

كان هذا كل شيء؛ تفهمه ورغبته في كل من احترام آلامي، وعرضه بتقديم كل شيء لي.

صنفان من أصناف الحنان مازلت أحملهما في صدري حتى هذا اليوم.

مارتن روت



إن ما تحتاج إليه ياسيد ترويليجز هو القليل من الاهتمام الإنساني،
لمسة رقيقة تعيد لك الطمأنينة، وابتسامة دافئة تُظهر اهتمامًا،
وكل هذه الأشياء - للأسف - لم تكن جزءاً
من دراستي الطبية.

أعيد طباعتها بإذن من هارلي شوادرون

كل هذا في عمل يوم واحد

لو أني أستطيع أن اخفف آلام إنسان،
أو أسكّن ألماً،
أو أساعد عصفوراً صغيراً هزيلاً ليعود إلي عشه ثانية،
فلن تكون حياتي هباء.

إيميلي دكنسون

أُدخل الرجل إلى استقبال الطواريء ثم وضُع في الطابق الخاص بمرضى القلب. كان الرجل ذا شعر طويل وذقن غير حليق، وكان قذراً وبديناً بدانة مرضية، وقد ألقيت سترته السوداء التي لا يرتدهيا إلا راكبو الدراجات البخارية على الرف السفلي للنقّالة. لقد كان دخيلاً على هذا العالم المعقد: عالم الأرضيات الرخامية اللامعة، والأطباء المهرة ذوي الأزياء الموحدة، وإجراءات منع التلوث الصارمة. وبلا ريب كان الرجل منبوذاً محظوراً لمسه.

حملقت الممرضات بعيون متسعة في هذه الكتلة البشرية، وهي تُدفَع على العجل أمامهم، وكل منهن ترقب بعصبية، كبيرة الممرضات بوني، وترسل لها

التماساً غير مسموع يقول: «لا تجعلني هذا المريض من نصيبي أرحب به، وأغسّله، وأعتني به...»

إن إحدى الصفات الأصيلة في القائد ـ خاصة إذا كان قائداً محترفاً، وماهراً ـ هي أن يفعل ما لا يطرأ على بال الآخرين. أن يجرب لمستحيل؛ أن يلمس ذلك المحظور لمسه. لقد قالت بوني: «أنا أريد هذا المريض لي أنا.» وكان هذا شيئاً غير مألوف بالنسبة لكبيرة ممرضات، بل وغير متوافق مع العرف، ولكنه المنهل الذي تستمد منه الروح البشرية قوتها، وعافيتها وسموها:

انفطر قلبها عندما ارتدت قفازها المطاط، وبدأت في تغسيل هذا الرجل الضخم المتسخ جداً. وأخذت تهمهم في هدوء، وهي تباشر عملها: أين كانت عائلته؟ من كانت أمه؟ ماذا كان شكله وهو ولد صغير؟ ويبدو أن ذلك كان يخفف من خوف وحرج الرجل الذي كانت تعرف أنه شاعر بذلك.

وبعد ذلك وفي انفعال قالت: «لم يعد لدينا الوقت الكافي لحك الظهر في المستشفيات هذه الأيام، ولكنني واثقة أنه يشعر الإنسان براحة حقيقية، وسوف يساعدك على استرخاء عضلاتك، وعلى استرداد عافيتك. إن هذا هو المعني من وجود مثل هذا المكان... مكان لاسترداد العافية.»

تظهر هذه البشرة السميكة المتحرشفة الحمراء أسلوب حياة صاحبها الفاسد؛ غالباً سلك سلوك المدمنين في الطعام و الشراب والمخدرات. وبينما كانت تحك هذه العضلات المتوترة همهمت ودعت. دعت لروح ولد صغير كَبُرَ فرفضته قسوة الحياة، وظل يكافح من أجل أن يقبله عالم فظ عدواني.

وكانت الخاتمة مع البلسم الدافىء، وبودرة الأطفال. وياله من مدعاة للضحك ـ هذا التناقض بين هذه المواد وهذا السطح الضخم الدخيل على تلك المواد. وبينما كان ينقلب على ظهره جرت دموعه على خديه وارتعدت ذقنه، وابتسم بعيون بنية رائعة الجمال، وقال في صوت مرتعش: «لم يلمسني أحد منذ سنوات، شكراً لك. إنني أسترد عافيتي»

ناوومي رود

سمعت صوتاً خافتاً

إن الأمر يتطلب شجاعة كبيرة لنتْبع بإخلاص ما نعرف أنه الحق

سارة إي أندرسون

كنت أعمل مع شاب في أوائل الثلاثينات من عمره، وكان على وشك الموت فعلاً. وقد جاء أبواه من خارج البلدة، وكانا يقضيان أطول وقت ممكن معه في المستشفى. ظلاً معه لساعات طويلة وفي النهاية خرجا لتناول العشاء. ومات ولدهما بينما هما في الخارج. وتحطم الوالدان وخاصة الأم؛ فإن ابنها لم يمت فقط، ولكنه مات في غيابها. وبدا عليها الحزن الشديد، وأخذت مراراً وتكراراً تريح رأسها على صدر ابنها وتبكي.

وبينما كنت أقف إلى جوارها فطنت إلى صوت خافت في رأسي يقول: افرضي أنها صعدت على السرير وحضنته.ودار عقلي سريعاً؛ كيف يمكن أن أنفذ مثل هذا الاقتراح؟ وماذا لو رآها أحد؟ ماذا سيظن الناس؟ حاولت تجاهل هذا الصوت آملة أن يبتعد عني. ولكن لا؛ فبعد ثوان قال الصوت بنبرة أعلى وأكثر إلحاحاً: إنها تحتاج أن تصعد على السرير وتحتضنه!

ثم سمعت نفسي أسألها: «هل تحبين أن تصعدي على السرير وتحتضنيه؟» قفزت الأم فوق السرير. وظللت معها بينما كانت تحتضن ابنها، وتتحسس بيدها وجهه، وتتحدث معه، وتغني له. إن هذه اللحظات التي قضيتها مع هذه الأم وابنها من أروع لحظات عمري.وشعرت بنعمة الله علي لأنني استطعت أن أكون معها، وهي تودع طفلها.

آن والتون

ضيف ليلة العيد

عندما نتوقف عن التفكير في أنفسنا، وفي حفظ كياننا الشخصي، بصورة أولية، فإن وعينا وإدراكنا يمر بمرحلة تحول نبيلة حقاً.

جوزيف كامبل

كان الاحتفال السابق بالسنة الجديدة وقتاً عصيباً بالنسبة لي. فقد كانت عائلتي وكل أصدقائي المقربين في موطننا فلوريدا، بينما كنت وحيداً تماماً في كاليفورنيا الباردة. وكنت أعمل لساعات طويلة جداً، حتى أصابني الملل الشديد.

لقد كنت أعملورديتين في المبيعات في خطوط طيران «سوث ويست»، وكانت الساعة حوالي التاسعة مساءً ليلة السنة الجديدة، وكنت أشعر بتعاسة حقيقية داخلي. كان هناك القليل منا يعملون وعدد أقل من الزبائن الذين ينتظرون مساعدتنا. وعندما حان الوقت لأستدعي الشخص التالي إليّ، نظرت فرأيت أجمل عجوز واقفاً متكئاً على عصاه. مشى العجوز ببطء شديد نحو

الشباك، وأخبرني بصوت ضعيف جداً أنه يجب أن يذهب إلى نيوأورليانز. حاولت أن أشرح له أنه لم تعد هناك رحلات أخرى هذه الليلة، وأنه سيضطر أن يسافر في الصباح. فبدا مرتبكاً جدا وقلقاً للغاية. حاولت أن أعرف منه المزيد من المعلومات، فسألته إذا كان قد حجز مسبقاً، أو إذا كان يتذكر متى كان عليه أن يسافر؟ ولكن ارتباكه كان يزيد من كل سؤال. وظل يكرر: «لقد قالت لي أني يجب أن أذهب إلى نيوأورليانز».

مر وقت طويل حتى أمكنني اكتشاف أن هذا الرجل العجوز قد أوصلته زوجة أخيه بالسيارة إلى الرصيف خارج الطار في ليلة العيد، وأخبرته أن يذهب إلى نيوأورليانز، حيث كانت توجد عائلته. وقد أعطته بعض المال وأخبرته أن يدخل المطار، ويشتري تذكرة. وعندما سألته إذا كان يستطيع أن يعود غداً قال: إنها قد ذهبت، وإنه ليس له مكان ليقيم فيه. ثم قال: إنه سينتظر في المطار حتى الغد. وطبعاً شعرت بقليل من الحرج؛ فلقد كنت حزيناً على نفسي لأنني وحيد في ليلة السنة الجديدة، حتى جاءني ذلك العجوز الذي يحمل اسماً جميلاً كلارنس ماكدونالد ليذكرني بالمعنى الحقيقي للوحدة. وقد حطم ذلك قلبي.

على الفور أخبرته بأننا سوف نسوي له كل هذه الأمور، وحجز له وكيل خدمة العملاء مقعداً في أول رحلة في الصباح التالي. ومنحناه الخصم اللازم للمواطن المتميز، فوفر له ذلك بعض المال الإضافي لسفره. وفي تلك الأثناء بدأ يظهر عليه تعب شديد، وعندما خرجت من وراء الشباك لأسأله إذا كان على ما يرام، رأيت رجله ملفوفة بضمادة، وقد كان واقفاً عليها طوال هذا الوقت، حاملاً شنطة بلاستيكية مليئة بالملابس.

طلبت كرسياً ذا عجلات. وعندما جاء الكرسي التففنا كلنا حول العجوز؛ لنساعده على الجلوس فيه، ولاحظت كمية بسيطة من الدماء على الضمادة. فسألته: ما الذي أصاب قدمه فقال: إنه خرج لتوه من عملية جراحية، وإن شرياناً قد أُخذ من رجله. هل تتخيل هذا؟ هذا الرجل أجريت له جراحة في قلبه،

وبعدها بقليل ترك عند الرصيف ليشتري تذكرة بدون سابق حجز؛ ليطير بها إلى نيوأورليانز وحيداً!

لم أمر حقاً بموقف كهذا من قبل، ولم أكن واثقاً مما يمكن أن أفعله. عدت إلى المشرفين وسألتهم إذا كنا نستطيع أن نجد له مكاناً ليبقى به؛ فقالا: نعم، ووفرا إقامة مجانية للسيد ماكدونالد لليلة واحدة، وتذكرة بوجبتي العشاء والإفطار. وعندما خرجت له مرة أخرى، وضعنا شنطة الملابس البلاستيكية والعصى معاً وأعطينا الحمّال بقشيشاً ليوصله للدور الأرضي، لينتظر سيارة المطار. وانحنيت على أُذن السيد ماكدونالد لأشرح له مرة ثانية أمر الفندق والطعام، ورحلة الطيران، ثم ربتّ على ذراعه وأخبرته: إن كل شيء سيكون على ما يرام.

وعندما همّ بالرحيل قال: «شكراً لك»، وخفض رأسه وبدأ في البكاء، فبكيت أنا أيضاً. وعندما عدت لأشكر المشرفة ابتسمت وقالت: «إنني أحب مثل هذه القصص. إنه ضيفك في ليلة السنة الجديدة.»

راشل داير موتروس

رسالة في الحياة

دِع جمال ما تحب يكن عين ما تفعل.

رومي

عندما توفيت زوجته كانت طفلتها الرضيعة في الثانية من عمرها، وكان لهما ستة أطفال آخرين؛ ثلاثة أولاد وثلاث بنات تتراوح أعمارهم بين الرابعة والسادسة عشرة.

جاء والدا الرجل ووالدا زوجته الراحلة لزيارته بعد ترمله بأيام قليلة.

وقالوا: «لقد تناقشنا عن كيفية القيام بهذا العمل. ورأينا أنك لن تستطيع أبداً أن ترعى كل هؤلاء الأطفال، وتشتغل لكسب قوتكم؛ لذلك فقد رتبنا أن يودع كل طفل عند عم آخر أو خالة أخرى، وقد عملنا على أن يعيش كل طفل من أطفالك هنا في نفس الحي حتى تستطيع رؤيتهم متى تحب...»

فأجاب الرجل: «لا تتصورون كم أقدر اهتمامكم الكبير هذا» ثم ابتسم وأضاف: «لكني أريدكم أن تعرفوا أنه لو تعارضت رعايتي لأبنائي مع عملي، أو إذا احتجنا أية مساعدة، عندئذ سوف نخبركم».

عمد الرجل إلى أطفاله في الأسابيع القليلة التالية، فحدد لهم مهاماً وفرض عليهم مسئوليات؛ فتولت البنتان الكبيرتان البالغتان عشر سنوات واثنتي عشرة سنة الطهي والغسيل والأعمال المنزلية. بينما ساعد الولدان الكبيران البالغان أربع عشرة سنة وست عشرة سنة والدهم في أمور الزراعة.

ولكنهم كانوا على موعد مع ضربة أخرى؛ أصيب الرجل بالتهاب المفاصل، وتورمت يداه، ولم يعد قادراً على الإمساك بمقابض الأدوات الزراعية. وعلى الرغم من تحمل الأولاد لأعبائهم كما ينبغي، فإن الرجل رأى أنه لن يستطيع أن يستمر على هذا الحال. فباع أدوات الزراعة وانتقل بعائلته إلى بلدة صغيرة، وأقام بها مشروعاً صغيراً.

استقبلت العائلة بالترحاب في سكنها الجديد. وازدهر مشروع الرجل، وكان يستمد سعادته من رؤية الناس ومساعدتهم وخدمتهم. وبدأ الكلام ينتشر عن شخصية الرجل المبهجة، وخدمته الممتازة لعملائه. وجاء الناس من كل صوب ليعقدوا معه الصفقات. وساعده أطفاله في البيت وفي العمل. وأشعرتهم سعادة والدهم بالرضا، بينما استمد هو سعادته من نجاحاتهم.

كبر الأطفال وتزوجوا، والتحق خمسة منهم بالجامعة ـ غالباً بعد الزواج ـ حيث تولى كل منهم أمور حياته. وكانت نجاحات الأبناء الجامعية مصدر فخر لوالدهم، فلقد ترك التعليم ـ من قبل ـ في الصف السادس.

وبعد ذلك جاء الأحفاد، ولم يسعد أحد بأحفاده مثلما سعد هذا الرجل. الذي دعاهم بمجرد أن استطاعوا المشي إلى مكان عمله وإلى بيته الصغير، ولقد أسعد كل منهما الآخر سعادة كبيرة.

وأخيراً فإن البنت الصغرى قد تزوجت ـ تلك الرضيعة التي كانت في الثانية عند وفاة أمها.

وبعد أن أتم الرجل رسالته في الحياة مات. ولقد كانت رسالته الوحيدة هي تربية عائلته، ويالها من مهمة ممتعة كان هذا الرجل والدي، فأنا ابن السادسة عشرة أكبر الأبناء السبعة.

وايفرن فلات

حباً لوالدي

إن الحب يغزو كل الأشياء، فهيا بنا نسلم أيضاً للحب.
فيرجل

طوال كل هذه السنين لم أشعر أن والدي شديد العاطفة، وهو لم يكن أبداً عاطفياً، أو على الأقل ليس أمامي. وعلى الرغم من أنه كان في عامه الثامن والستين، ويبلغ طوله خمسة أقدام وتسعة أعشار القدم فقط، بينما يبلغ طولي ستة أقدام، ووزني مائتين وستين رطلاً، لكنه كان يبدو ضخماً في نظري. وكنت أرى فيه دائماً ذلك الرجل النظاميّ الصارم القوي، الذي نادراً ما يبدي ابتسامة. لم يقل لي والدي أبداً: إنه يحبني عندما كنت طفلاً، وأنا لم أعتبر ذلك نقيصة في حقه أبداً. وأعتقد أن كل أملي أن أجعله فخوراً بي. وكانت أمي في صباي تمطرني كل يوم بعبارة «أحبك»، لذلك لم أفكر أبداً في أني لم أسمعها من أبي. وأعتقد أني كنت أعرف في أعماقي أنه يحبني، ولكنه لم يقل ذلك أبداً. ولتأخذ في اعتبارك أنني أيضاً لم أقل له أبداً: إنني أحبه. ولم يخطر ذلك ببالي كثيراً إلى أن واجهت حقيقة الموت.

تلقيت في التاسع من نوفمبر عام تسعين وتسعمائة وألف إخطاراً بأن وحدة الحرس الوطني التي أنتمي إليها تجهز حالياً لعملية درع الصحراء. وأننا سوف نرحل إلى فورت بن هاريسون بولاية إنديانا، ومنها مباشرة إلى المملكة العربية السعودية. وكنت قد قضيت عشر سنوات في الحرس، ولم أحلم أبداً بأننا سوف نشارك في حرب على الرغم من علمي بأن هذا ما تدربنا عليه. وذهبت إلى والدي وأطلعته على الأخبار، وأحسست بأنه قلق بشأن رحيلي. ولم نناقش الأمر كثيراً ورحلت بعدها بثمانية أيام.

كان لي الكثير من الأقارب في الخدمة العسكرية أوقات الحروب؛ فوالدي وعمّي شاركا في الحرب العالمية الثانية، وشارك أخوان لي وأخت في حرب فيتنام. وبينما كنت أشعر بقلق بالغ لتركي عائلتي كي أخدم وطني في منطقة الحرب، فإنني كنت أعرف أن هذا هو ما يجب أن أفعله. وتمنيت أن يجعل هذا أبي فخوراً بي. وكان والدي مهتماً جداً بمنظمة قدماء محاربي الحروب الخارجية؛ ودائماً يؤيد تعزيز المؤسسة العسكرية. ولم أكن مؤهلاً للانضمام لقدماء محاربي الحروب الخارجية، لأني لم أخدم أبداً في منطقة حرب، وهي الحقيقة التي جعلتني دائماً أشعر بأني لا وزن لي في تقدير والدي. ولكن الآن هأناذا ابنه الأصغر تحمله سفينة إلى أرض غريبة تبعد تسعة آلاف ميل لأحارب في بلد لم نكد نسمع عنها من قبل.

وفي السابع عشر من نوفمبر عام تسعين وتسعمائة وألف انطلقت قافلة المركبات العسكرية من أراضي جرين ڤيل الريفية بمتشيجان. واكتظت الشوارع بالعائلات ومرددي الأمنيات الطيبة ليودعوننا. وعندما اقتربنا من حدود البلدة نظرت من نافذة الناقلة ورأيت زوجتي كيم وأطفالي ووالدتي ووالدي. كانوا جميعاً يلوحون ويبكون ما عدا أبي. فقط ظل واقفاً وكأنه تمثال حجري. كان يبدو عجوزاً جداً في تلك اللحظة، ولا أدري لماذا كان يبدو كذلك؟

رحلت بعيداً بدلاً من أن أحتفل بالعيد، وفاتني عشاء عائلتنا في تلك المناسبة. باستمرار يكون مزدحماً بوجود أختاي وزوجيهما وأطفالهما، بالإضافة

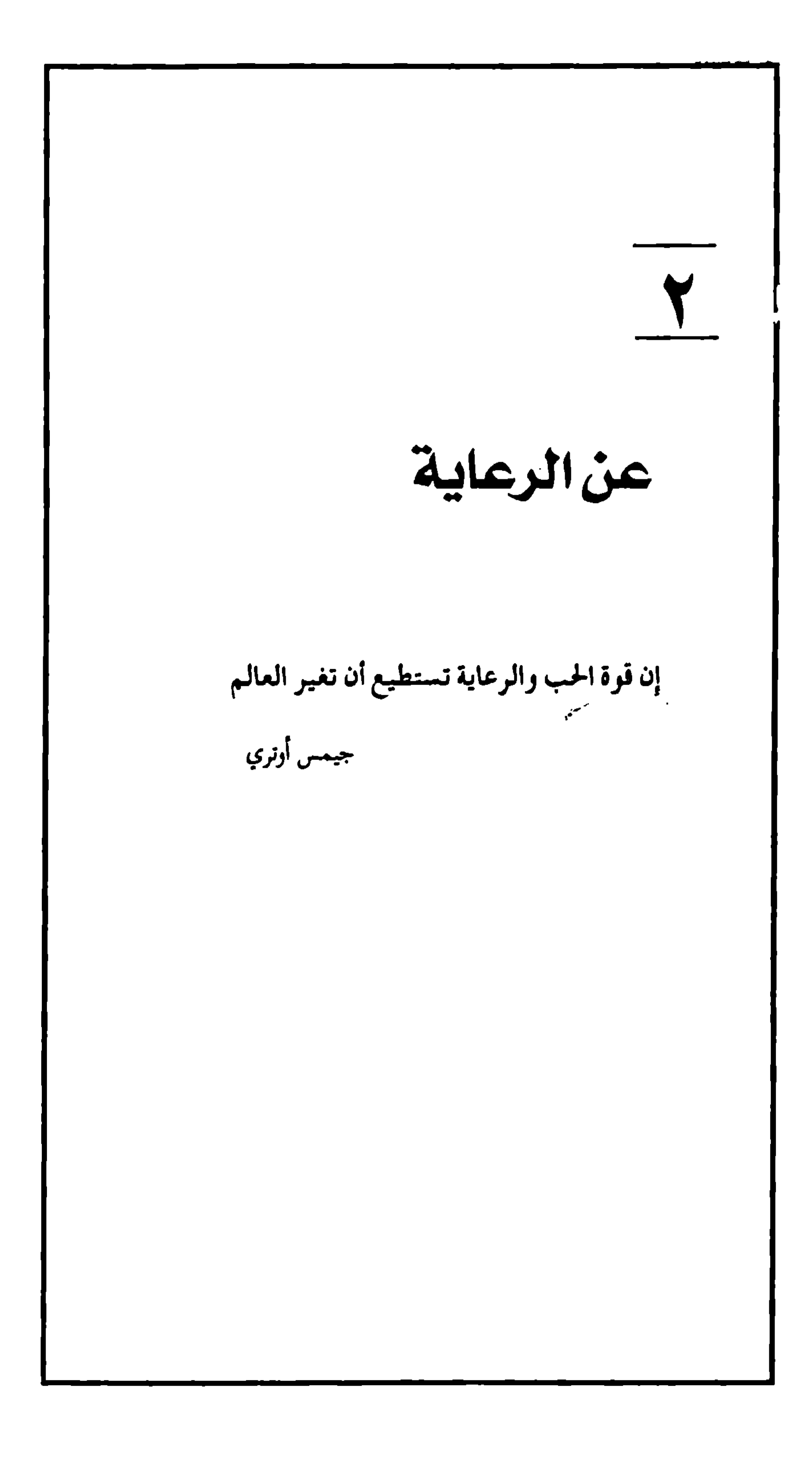
إلى زوجتي وعائلتنا. ولقد أزعجني كثيراً أني لم أتمكن من مشاركتهم المناسبة. وبعد العيد بأيام قليلة تمكنت من الاتصال بزوجتي حيث أبلغتني بشيء جعلني أنظر لوالدي نظرة لا مثيل لها من قبل.

لقد عرفت زوجتي مدى مشاعر والدي لدرجة أنني سمعت صوتها يرتعش وهي تحادثني، وقالت لي: إن والدي صلى صلاة العيد المعتادة، ولكن هذه المرة أضاف جملة أخيرة ـ بينما بدأ صوته يتقطع وذرفت عيناه بالدموع تسيل على وجنتيه ـ قائلاً: «يا إلهي أسألك أن تحفظ ابني ريك، وتهديه بقدرتك في هذه الشدة، وهو يجاهد من أجل الوطن، ورده لنا سالماً.» وفي تلك اللحظة انخرط الوالد باكياً. ولم يسبق لي أبداً أن رأيت والدي يبكي وعندما سمعت هذا لم أستطع أن أقاوم، وبدأت أبكي وحيداً. وسألتني زوجتي عن حالي، وبعد أن هدأت قلت لها: «أعتقد أن والدي يحبني بكل تأكيد».

وبعد ذلك بثمانية أشهر عندما رجعت لوطني عائداً من الحرب أسرعت وعانقت أسرتي وسط عاصفة من الدموع، وعندما ذهبت لوالدي عانقته عناقاً كبيراً، وهمس في أذني: «أنا فخور بك جداً يا بُنَي وأحبك». ونظرت لذلك الرجل ـ والدي ـ مركزاً ناظري في ناظريه، وأنا أحيط رأسه بكلتا يَدَيّ وقلت: «أحبك أيضاً يا والدي»، وتعانقنا ثانية، ثم غلبنا الدمع وانخرطنا في البكاء معاً.

ومنذ ذلك اليوم تغيرت علاقتي مع والدي بشكل غير مسبوق. وأصبحنا ننشغل معاً بأحاديث عديدة وطويلة. وعرفت أنه دائماً يفخر بي ولم يعد يتحرج من أن يقول لي: «أحبك». وكذلك أنا لم أعد أتحرج من مبادلته تلك العبارة. وكل ما يؤسفني مرور تسعة وعشرين عاماً وحرب قبل أن أكتشف ذلك.

ريك هالفرسن



٢

عن الرعاية

إن قوة الحب والرعاية تستطيع أن تغير العالم

جيمس أوتري

درس من والدي

«أنت تحصل على قوت يومك بما تكسب، ولكنك تبث الحياة بما تهب»

وينستون تشرشل

في عائلتنا نمارس العمل بشكل مألوف، فكلٌ من الأطفال السبعة في العائلة كانوا يعملون في متجر الوالد - متجر للمفروشات والخردوات - في مدينة موت بشمال داكوتا، وهي مدينة صغيرة في البراري. وقد بدأنا العمل ببعض الوظائف غير المألوفة، كإزالة الغبار، والأتربة، وترتيب الأرفف، والتغليف، واللف ثم تدرجنا فيما بعد في الوظائف شيئا فشيئاً إلى خدمة العملاء. ولأننا كنا نعمل، ونشاهد عرفنا أن العمل يهتم بما هو أكثر من المعيشة، وتحقيق مبيعات.

وبقى درس واحد في خلدي؛ فقد كان اليوم السابق على ليلة السنة الجديدة، وكنت في الصف الثامن، وكنت أعمل في فترات المساء بتسوية وترتيب قسم اللعب. في ذلك اليوم أتي فتى صغير يبلغ من العمر خمس سنوات، أو ستاً، وكان يرتدي معطفاً بالياً، بني اللون بأساور بالية قذرة، وكان

أشعث الشعر باستثناء خصلة شعر ظهرت من أعلى تاج رأسه، وكان الفتى يرتدي حذاءً بالياً برباط واحد ممزق، وقد بدا لي الفتي فقيراً لدرجة أنه لا يقدر علي تحمل نفقات شراء أي شيء، وتفقد الفتى قسم اللعب، ثم التقط لعبة وأخري ثم أعادها إلي مكانها بحذر.

ونزل والدي الدرج ومشى تجاه الفتى، وقد ابتسمت عيناه الزرقاوان اللامعتان ابتسامة عريضة عندما سأل الفتى، ماذا يستطيع أن يقدم له. فقال الفتى: إنه يريد أن يشتري هدية لأخيه بمناسبة العيد. وتأثرت عندما عامل والدي الطفل وكأنه شابّ. فأخبر والدي الطفل أن يتمهل، ويلقي نظرة علي اللُّعَبِ داخل المكان، وهكذا فعل الفتى.

وبعد حوالي عشرين دقيقة أخذ الفتى طائرة لعبة، واتجه نحو الدي وسأله : بكم هذه اللعبة يا سيدي؟ فرد والدي سائلاً الفتى : كم معك؟ فأخرج الفتى يده، وفتحها، وكانت مَجعدة بخطوط مبتلة بالتراب إثر إمساكها للنقود. وكان معه خمسُ دولار ونكله وبنسين وسبعة وعشرون سنتاً، وكان ثمن الطائرة اللعبة التي اختارها الفتى يبلغ ثلاثة دولارات، وثمانية وتسعين بنساً. وقال والدي، وهو يتم عملية البيع: هذا المبلغ يكفي تماماً، ومازال رد والدي يدور في ذهني، وأخذت أفكر فيما رأيت، وأنا أُلفُّ الهدية، وعندما خرج الفتى من المتجر لم ألاحظ المعطف القذر البالي، وشعره الأشعث، ولا حتي رباط الحذاء الممزق؛ بل رأيت فتىً مشرقاً يحمل كنزاً.

لافون ستين

الحِلمُ في العمل

يمكنك التعامل مع الناس بمزيد من النجاح، عن طريق التأثير علي مشاعرهم أكثر من إقناع عقولهم .

بول بي پاركر

تعاقدت معي وكيلة إحدى المؤسسات عقداً علي مسؤوليتها؛ لأقوم بتدريب موظفي المؤسسة الكبرى التي تعمل لحسابها للتسويق عن بُعْد. وأثناء قيامي بتدريب هيئة الموظفين في إدارة التسويق عن بُعْد، لاحظت الهرج السائد بينهم، وكانوا يتعلمون تكنولوچيا المبيعات الجديدة التي تتضمن: الثقة، والتكامل، والتعاون لتشجيع العميل على اتخاذ قرارات الشراء. وقد عمل هؤلاء الموظفون بجد وكانوا متحمسين للتعلم، ولكن كان من الواضح امتناعهم عن الالتزام التام، وبنهاية اليوم الأول عرفت أنني لن أستطيع الاستمرار في القيام بعملي هذا بدون التعرف علي ما يحدث بين أعضاء الفريق.

وسألت عما إذا كانت هناك أي مشكلة بخصوص دراسة هذه التكنولوچيا، ولكنني لم أتلقَّ أي إجابة، وأخيراً تحدث أحد المتدربين قائلاً : سيكون أفضل لو استخدمنا هذه المادة العلمية، بمعنى لو أمكن معرفة مكانها المناسب، ولا ينبغي

أن أشعر بالتعسف تجاه من اتصل بهم. ولكنني لا أظن أن الشركة سوف تسمح لنا باستخدامها، فهم لا يبالون بالناس، ويعاملوننا معاملة غير كريمة، وكذلك يستخدمون خططاً سيئة لنتعامل بها مع الجمهور، وكل ما يهمهم هو تحقيق الحد الأدني، ولو اكتشفوا أننا طبقنا هذه الطريقة الجديدة، فسوف يمنعوننا فوراً».

وأبلغت المجموعة بأنني سوف أفكر ملياً في تلك المسألة، وتعهدت لهم بالمساعدة في إيجاد طريقة؛ حتي تتكامل المهارات الجديدة، فوجدت لديهم الترحيب بتلك الفكرة، لكنهم كانوا غير مقتنعين بأنني سوف أتمكن من ذلك.

وطبقاً للبرنامج ذهبت إلي مكتب الاتصالات بالمؤسسة حيث كان يعمل مندوبو المبيعات، وشاهدت أداءهم، وفي ذلك الوقت أتى النائب الأول لرئيس المؤسسة ليتحدث مع إحدى العاملات حيث قاطعها أثناء الحديث، ثم انتقل إلى موظف آخر كان يجري اتصالاً خاصاً بالمبيعات، وسأله: لماذا يحتفظ بصورة شخصية على مكتبه؟ حيث لم يكن مسموحاً بذلك. ووجدت مذكرة من نفس النائب، حيث كنت جالساً على إحدى الطاولات، وكان بالمذكرة تعليمات بضرورة ارتداء البدلة في اليوم التالي. أي أنه على كل فرد ارتداء الجاكت فيما بين الساعة الحادية عشرة حتي وقت الظهيرة حيث يحتمل تردد بعض الزبائن إلى المكتب.

وانتظرت حتى عاد نائب رئيس المؤسسة إلى مكتبه، ثم ذهبت وطرقت بابه، ولأنني أقوم بتدريس التعاون؛ قررت أن أفترض أننا في موقف متكافئ، فابتسم النائب وسمح لي بالتحدث.

فقلت له : «لديَّ مشكلة، وأتمنى أن نتمكن من إيجاد حل لها. لقد تعاقدتم معي لأُدَرِّسَ تكنولوجيا المبيعات الجديدة، والتي تنمي فعلاً الثقة، والتعاون في العمل، ولكن المشتركين في التدريب خائفون من تطبيقها في العمل».

لقد كان رجلاً ضخماً يعمل بالبحرية سابقاً، وكان مسترخياً في مقعده، متأرجحاً يبتسم لي ابتسامة متغطرسة، فأجاب قائلاً : «إذا كانت تدر ربحاً، فمم يخافون؟»

ونظرت إليه بتفحص فقد بدا لطيفاً، على الرغم من أن أفعاله لم تدل على ذلك، وسألته : « هل تمانع إذا سألتك سؤالاً شخصياً ليس له علاقة بأي شيء؟» فأومأ برأسه، مبتسما ابتسامة عريضة، وهو يتأرجح بالمقعد. وعندئذ شعرت بقبوله لي.

وسألته : «كيف تؤدي عملك كل يوم عندما تترك قلبك في المنزل؟»

واستمر الرجل في التأرجح بخفة، وهدوء، فلم يتغير تعبيره، ولاحظت عينيه تضيق، وهو يرد قائلاً : «وماذا تعرف عني أيضاً؟»

فقلت له : «إنه أمر محير! يبدو أنك شخص لطيف، إلا أن أفعالك تبين أنك لا تبالي بالناس؛ فعندك أداء المهام أهم من العلاقات مع الآخرين، لكن إلى حدٍ ما، وأعتقد أنك تعرف الفرق».

ونظر في ساعته، ثم سألني : «هل تقبل دعوتي علي العشاء؟ هيا بنا، فإنه على نفقتي».

واستمر العشاء ثلاث ساعات فقد أخذ في سرد ما لاقاه في ڤيتنام بدقة وجلاء، كضابط كان يُلْحِقُ الأذى بالناس البسطاء، وبكينا معاً، وشعر بالخزي، فصمت. فهو لم يحكِ لأَي شخص من قبل ما حدث في ڤيتنام، وقضى حياته معتقداً أن طيبته ستؤذي الناس؛ لذلك قرر منذ عدة سنوات أن لا يدع مشاعره تؤثر عليه أثناء أداء العمل، وقد كان ذلك عبئاً يعاني منه كل يوم. كل ذلك شجعني للحديث عن أحد أسباب آلامي في الحياة والتى نادراً ما أشركت فيها الآخرين. طال الوقت وقد برد طعام العشاء، ولم تعد العصائر باردة، وفاضت دموعنا.

وفي الصباح التالي استدعاني لمكتبه، وسألني : «هل تسمح لي أن تجلس

معي حتى أنتهي من العمل؟» وبعد ذلك استدعى مندوبة المؤسسة التي تعاقدت معي، واعتذر لها لأنه لم يؤيدها، ولعدم كياسته معها أمام الآخرين، مما أصابها بالدهشة، وكانت ممنونة لذلك. ثم التفت نحوي، وسألني : «هل تريدني أن أفعل شيئاً آخر؟»

وفكرت لبرهة، ثم قلت : «ربما عليك أن تفكر في الاعتذار للفريق بأسره».

وبدون تردد رفع سماعة الهاتف، وطلب من السكرتيرة أن تستدعي الفريق لاجتماع عاجل، حيث اعتذر لعميلتي - التي كانت تتقدم الفريق - ثم اعتذر للفريق جميعه؛ لما لا قوة من معاملة فظة، وعدم كياسة، وقلة احترام، وعرض عليهم تغيير كل ما يريدون تغييره ليتسنى لهم حب العمل، والإقبال عليه كل يوم. وطلب مني أن أُدَرِّسَ تكنولوچيا المبيعات الجديدة لجميع موظفي إدارة المبيعات.

وكان ذلك هو بداية الاجتماعات العديدة بين نائب الرئيس وعميلتي وأعضاء الفريق، ومنذ ذلك الحين توقف بعض الموظفين عن البحث عن وظائف جديدة، وبدأ الموظفون يثقون في أن العمل لن يكون عبئاً، بل متعة لهم.

وأيد الفريق الأسلوب التعاوني الجديد للمبيعات، وكذلك قد بدأ نائب الرئيس في استخدام مهاراته الجديدة مع باقي المجموعات، وهأنا قد كونت صداقة جديدة.

شارون درو مورجن

حصاة فى الماء

نحن نجابه فرصاً لا تعوض

وولت كيلي بوجو

في يوم الإثنين الموافق التاسع من ديسمبر لعام ١٩٩٠ بدأت الأحداث التي أدت إلي أفضل اللحظات التي أشعر فيها بالفخر بمهنة التدريس التي طالت لمدة ثمانية وعشرين عاماً. علمت أن قواتنا قد اشتركت في حرب عاصفة الصحراء، في المملكة العربية السعودية، وقد كنت في اجتماع هيئة التدريس بعد انتهاء اليوم الدراسي بمقصف المدرسة الثانوية، وأخبرتنا منسقة الكومبيوتر بمشروع درع الصحراء الذي صممه وولتر بايتون المسؤول السابق عن فريق شيكاغو بيرز لكرة القدم.

وأخبرتنا منسقة الكومبيوتر بأن وولتر بايتون قد حجز طائرة ليوم الأحد حتي تقله إلى الخليج الفارسي، لكي يسلم الهدايا والتبرعات من منطقة شيكاغو العاصمة بنفسه، وقد طلب منا أن ندعو طلابنا، حتي يوقعوا بطاقات العيد، ويكتبوا خطابات المراسلة من أجل تشجيع، وتهنئة جنودنا في العطلات. وبينما كنت أقود سيارتي إلى المدرسة ذاك الثلاثاء، تذكرت قضاء العيد في جزر الفلبين، عندما كنت في رابطة الطلاب الجامعية للسلام في الستينات، وكنت

قد تلقيت بعض الحلوى من مواطني، وانتابني شعور بالحب، والرعاية، فأخذت أفكر لو أن كل طالب ساهم بخمسين سنتاً فلسوف يتوفر لدينا ستون دولاراً حتى نتمكن من شراء الحلوى، لكي نرسلها على متن الطائرة المسافرة يوم الأحد.

وعندما طلبت من طلاب الفصول الخمسة ذاك الثلاثاء إسهامهم بخمسين سنتاً، لقيت منهم تأييداً تاماً. وانتشرت الأخبار بخصوص تلك الفكرة، فتطوعت جماعة الشرف الوطني بأن تساهم بالأغلفة الورقية وكذلك أخبرتنا منسقة البرنامج بأن فصلها سوف يملأ جوارب العيد بالحلوى.

وفي صباح يوم الأربعاء ذهبت إلى المكتب الرئيسي، وأخبرت سكرتيرة المديرة بما قام به الطلاب من تجميع النقود من أجل الحلوى، وبما يفعله طلاب الفصول الأخرى تجاه تحقيق تلك الفكرة. وسألتها عما إذا كانت الإدارة ترغب في التبرع، فوافقت المديرة وسررت كثيراً بذلك. ثم طلبت منها أن تتصل بمكتب إدارة الحي، لتسأل عما إذا كانت الإدارة المركزية ترغب في تقديم التبرعات، وعلى الفور وافقت الإدارة وأيدت المشروع.

وعندما أخبرت الفصل بإجمالي ما تم تجميعه من النقود، تبين لنا أننا سوف نتجاوز النفقات بمائة وخمسين دولاراً ولذا سوف نتمكن من شراء الكثير، وكتبنا قائمة بالتبرعات بما في ذلك ما سترسله العائلات إلى الخارج، وتطوع ثلاثة طلاب من كل فصل للقيام بالاشتراك في لجنة المشتريات.

وفي يوم الخميس ذهبت إلي صالة الطعام الخاصة بأعضاء هيئة التدريس، لنتناول الغذاء، وتابعت بحماس أخبار اشتراك المدرسة بمشروع درع الصحراء. وقال أحد الحضور: إن حشرات الرمال كانت تتسلل إلى داخل الصناديق التي ترسل للخارج، فاقترحت أن أتصل بشركة الفشار لأعرف ما إذا كانت ستتبرع ببعض الصناديق المعدنية الفارغة.

وعرضت شركة الفشار، التبرع بالعديد من علب الفشار إضافة إلى الصناديق الفارغة، وعندما أخبرت الفصول بالتقرير اليومي، وكذلك برد شركة الفشار بدأ طلابي بالاسترسال في أفكار مفاجئة بشتى الطرق الأخرى التي تمكنهم من

تقديم المساعدات، مستفيدين من أماكن عمل أولياء أمورهم.

وبنهاية الدراسة ليوم الخميس كنا قد تمكنا من تجميع مبلغ مائتي وستين دولاراً. وعزز موقفنا خطاب رسمي بخصوص اشتراك المدرسة في مشروع درع الصحراء، ومن ثم غادر أعضاء لجنة المشتريات لأداء مهمتهم.

وعندما دخلت حجرة الدراسة، في صباح يوم الجمعة، أدهشني رؤية أولياء الأمور، وهم يقومون بتفريغ حمولة الصناديق. وقد دخل أعضاء اللجنة الخمسة عشر واحداً تلو الآخر بمشترياتهم، وهم في غاية السرور، وأخبروني بما لاقوه من تعاون التجار معهم؛ حيث رفض التجار أي نقود مقابل المشتريات لرغبتهم الشديدة في التبرع. ولقد غمرتنا الصناديق، والعلب فلم نستطع تنسيقها داخل سيارة المدرسة، وعلى الفور اتصل المدير بالإدارة المركزية لطلب سيارة نقل كبيرة. ثم قمنا بتعبئة المنتجات، والتي يفوق ثمنها ألفي دولار، وتجمعنا عند مؤخرة الشاحنة لنلتقط صورة جماعية، ونحن نحمل علَمًا كتب عليه «رعاية أيك البستان.... عيد سعيد!».

وذهبت إلى حجرة الدراسة الخالية لبضع ساعات، قبل دخول الطلاب ذوي العزم، والهمة، وفكرت فيما أسفر عنه تنفيذ المشروع، وما لاقيناه من تأييد وتشجيع، فتذكرت عندما كنت جالساً صامتاً أفكر في سبب تواجدي داخل هذا الفصل، وقلت في نفسي: شكراً لله لقد أدركت الآن.

وفي يوم الإثنين طلبت من الطلاب كتابة موضوع تعبير عن مشروع درع الصحراء، فكتب بعضهم : إنهم سوف يقدمون كل شيء للمجتمع، عندما يكبرون، وذكر البعض الآخر: كيف يتسنى للفرد الإتيان بالجديد؟ وكتب أحدهم: إنه كان كتموج الماء إثر إلقاء حصاة فيها.

ولكن الإجابة التي تركت أثراً عظيماً في نفسي، كانت إحدي إجابات الطلاب، والتي كتب فيها قائلاً : «يا سيدة أوبرين لقد كنت أفكر في الانتحار هذا الأسبوع، لولا اشتراكي في اللجنة، وقبول الآخرين لي؛ فشكراً جزيلاً لك».

سالي كين أوبرين

لا أكاد أصدق

ستكون حياتنا غنية دائماً؛ إذا ظلت قلوبنا معطاءة دائماً
المصدر مجهول

بعد ثلاثين عاما من العمل مع شركة الخطوط الجوية الأمريكية، تقاعدت عقب بلوغي الخمسين من العمر. وفي تلك اللحظة بدأت أخيراً فيما قد كتبه الله لي لأفعله حتى آخر العمر، وهو أن أنتج، وأُلهم، وأمنح أسعد وأجمل اللحظات.

في يونيو عام ١٩٩٥ توقفت في محطة الوقود القريبة مني حيث أحصل علي الوقود بانتظام، وأشتري أوراق المسابقات من حين لآخر. وقد كانت ميلي في المناوبة، فهي فتاة طيبة، ومحبة، وترى علي وجهها الابتسامة دائما ولا تسمع منها غير الكلمة الطيبة، وفي هذا المساء مزحنا وضحكنا، كما كنا نفعل ذلك كثيراً من قبل في الأيام الخوالي، وكنت أضايقها عندما أقول: إنني سوف أعطيها ألف دولار، إذا كسبت عشرة ملايين دولار في المسابقة. وكانت ميلي تقول: إذا كسبت، فمن الأفضل أن أدعوها لتناول الغذاء في باريس. ولم تكن تقصد مطعم باريس الموجود في ولاية تكساس، فكلانا لا نحب ذلك المكان،

وعندما سرت بسيارتي بعيداً أخذت أفكر في مدى متعة كسب تلك المسابقة فكانت تساوي عشرة ملايين دولار، بينما كان المكسب بالنسبة لميلي، هو تناول الغداء في باريس. ولم تكن ميلي علي علم بعلاقتي بشركة الخطوط الجوية.

وفي اليوم الحادي والعشرين من شهر ديسمبر ذهبت مرة أخرى لمحطة الوقود، وكانت ميلي في المناوبة، فأعطيتها بطاقة العيد وطلبت منها أن تفتحها وتقرأها بينما أنا أقف هناك. ففتحت ميلي البطاقة وأخذت تقرأها :

عزيزتي: ميلي

في السابع عشر من شهر يونيو لعام ١٩٩٥ بعت لي بطاقة اشتراك في مسابقة، وهاهي مرفقة لك. حسناً، فأنا لم أكسب العشرة ملايين دولار ولا حتي المسابقة إلا أنك كسبت. فتخيري يوماً في عام ١٩٩٦ واجمعي حقائبك، وأحضري جواز سفرك من أجل رحلة الغداء في باريس. فتلك هي هديتي لك، نظراً لاهتمامك الذي يجعل كل من تعامليه يشعر بأنه محط اهتمامك. فشكراً لك، وليباركك الله، وأتمني لك عيداً سعيداً.

ولم تستطع ميلي أن تكبح عواطفها، فأخذت تذهب هنا وهناك في المهجع الصغير، حتى وأنا كذلك لم أستطع أن أخفي عواطفي، وفي تلك اللحظة أدركت بروحانية معنى أن تُدخل السرور علي حياة إنسان.

وخلال الأسابيع القليلة الماضية رأيت ميلي مرات عديدة، وفي كل مرة أدخل فيها محطة الوقود، كنت أرى وجهها يشرق كلما رأتني، وهى في طريقها نحو ذلك الباب النصف مفتوح لتعانقني وتقبلني، وشرحت لي كيف أنها مازالت غير قادرة علي تصديق ما حدث. ولقد تحدثت مع والدتها عبر الهاتف وأخبرت مديرها وأناساً آخرين. لكن ما أثَّر فيَّ كثيراً قولها لي : «يا ماري آن، لقد كتبت في وصيتي لو مت قبل أن أتناول ذلك الغداء، فإن أمنيتي أن ينثر رماد جثماني في سماء باريس».

ماري آن دوكنز

ملاك لدى الباب

أشعر براحة البال ، عندما أسامح أكثر من أن أحاسب
چير الدچامبوسكي

لم يكن بن متفائلاً – كعادته – هذا الصباح عندما أرسل اللبن إلى منزل ابن عمي، فلم يكن ذلك الرجل النحيل، والمتوسط العمر في حالة مزاجية تسمح له بالكلام.

كان ذلك في أواخر شهر نوفمبر من عام ١٩٦٢ ، وكوافدة جديدة إلي لونديل بولاية كاليفورنيا كنت مسرورة جداً لأن بائعي اللبن كانوا لا يزالون يحضرون زجاجات اللبن إلى أبواب المنازل. وفي الأسابيع التي كنت أنا وزوجي والأطفال نقيم فيها عند ابن عمي، أثناء البحث عن منزل، استمتعت كثيراً بحديث بن العذب والمرح، ومع ذلك فقد اكتئب بن اليوم لأنه أسقط الآنية من سلته. وأخذت أتحدث معه شيئاً فشيئاً، وبهدوء وبحذر لأعرف منه القصة كاملة، وأخبرني – في حياء – أن هناك اثنين من الزبائن غادروا المدينة بدون تسديد ما عليهم من ديون له ثمناً للبن. ومن ثم فقد كان عليه أن يدفع هو ذلك المبلغ؛ فأحد المدينين كان عليه عشرة دولارات، بينما كانت سيدة أخرى مدينة بتسعة

وسبعين دولاراً. وغادرا دون ترك أي عنوان لإخطاره عليه. وكان بن يفكر ملياً في مدى حماقتة وغبائه لتركه كل هذه الفواتير تزداد يوماً بعد يوم.

وقال بن : «لقد كانت امرأة جميلة، ولها ستة أطفال، وحاملاً في الطفل السابع، وكانت تقول دائما : «سوف أُسدد الفواتير قريبا، عندما يحصل زوجي على وظيفة ثانية». وصدقتها! كم أنا أحمق! واعتقدت أني أفعل خيراً، ولكن ذلك لقنني درساً بحقٍ». ولم أستطع أن أقول سوى : «يؤسفني هذا جداً».

وعندما رأيته في المرة الأخري، كان قد ازدادِ غضباً؛ فكان يبدو عدوانيا كلما تحدث عن هؤلاء الأطفال الشرهين الذين شربوا كل اللبن، فقد تحولت الأسرة الجميلة إلي شرذمة من الأشخاص المزعجين.

وكررت مواساتي وتركت الأمر ليهدأ. لكن عندما غادر بن وجدت نفسي مشغولة البال بمشكلته ،وتمنيت مساعدته. فكم كنت قلقة لكون هذه المشكلة سوف تعكر صفو إنسان مرهف الحس، فأخذت أفكر ملياً فيما يمكن أن أفعله، ثم تذكرت أن العيد قريب، وفكرت فيما كانتِ جدتي تردده دائما، حيث كانت تقول : «عندما يأخذ شخص منك، أعط له حاجته، فلن تتعرض للسلب أبداً».

وعندما أحضر بن اللبن بعد ذلك، أخبرته: إن لَدَيَّ طريقة تريحك من عناء التسعة والسعبين دولاراً.

فأجابني قائلاً : «لن يفلح أي شيء، ولكن أخبريني علي أية حال».

فقلتُ له : «أعطِ المرأة اللبن، وقل لها: إنه هدية العيد للأطفال الذين يحتاجونه».

ورد بن قائلاً : «أتمزحين؟! أنا لم أعطِ زوجتي هدية في العيد بهذا الثمن الغالي».

فقلت له : «يقول العهد الجديد: (أنا كنت غريباً فآويتني). وكل ماعليك أن تُضيِّفها هي وأطفالها الصغار».

فقال بن : «ربما تقصدين أن تضيفني هي! المشكلة أن هذه التسعة وسبعين دولاراً ليست لك».

ونسيت الموضوع لكن مازلت أفكر في اقتراحي، وكنا نمزح بشأن هذا الموضوع، عندما يأتي، فأسأله : «هل أعطيتها اللبن ؟» فيرد بحدّة : «لا»، ثم يقول : «ولكنني أفكر في إعطاء زوجتي تسعة وسبعين دولاراً هدية، ما لم تبدأ أم أخرى جميلة في استغلال عطفي».

وكان بن يبدو أكثر هدوءاً في كل مرة أسأله نفس السؤال.

وبالفعل أخذ بن بنصيحتي، فقبل العيد بستة أيام أتى إليّ بن بابتسامة عريضة، وعينين فرحتين، وقال : «لقد فعلتها، لقد أعطيت المرأة اللبن هدية للعيد. ولم يكن ذلك سهلاً. ولكن ماذا لدي لأخسره؟! لقد ذهب كل شيء. أليس كذلك ؟»

فأجبته : «نعم» وضحكت معه، وقلت له : «لكن يجب أن يكون ذلك من كل قلبك». فقال : «نعم، أعلم وإني لصادق، وفعلاً أشعر بارتياح، وذلك سبب سعادتي بالعيد، فأولئك الأطفال لديهم الكثير من اللبن الذي أهديته لهم ليضيفوه إلي طعامهم».

وهاهي الإجازات حلت بنا، وانقضت. وبعد مرور أسبوعين، وذات صباح مشمس في شهر يناير أتي بن مسرعاً، وقال مبتسماً : «انتظري لتسمعي مني».

فأخبرني: إنه بينما كانت في منطقة أخرى أعمل بدلاً من بائع لبن آخر، سمعت شخصاً يناديني، فنظرت خلفي ورأيت امرأة تجري في الشارع ملوحةً بنقود في يدها، فتعرفت عليها في الحال، تلك هي المرأة الجميلة أم الأطفال الستة التي لم تسدد الفاتورة، وكانت تحمل طفلاً في بطانية صغيرة.

ونادت : «يا بن، انتظر لحظة، معي مال لك» فأوقف بن سيارته ونزل.

فقالت المرأة : «آسفة جداً، كنت أنوي حقا أن أدفع لك». وأخذت المرأة تفسر الأمر قائلة: إن زوجها قد عاد للبيت ذات ليلة، وأخبرها بأنه قد عثر على

شقة أرخص، وقد بدأ أيضاً في العمل بوظيفة ليلية، وبسبب كل ذلك نسيت المرأة أن تترك عنواناً للمراسلة عليه. ثم قالت : «لكني كنت أدخر، فهاهي ورقة بعشرين دولاراً من قيمة الدين».

ورد بن قائلاً : «حسناً، لقد تم سداد الفاتورة».

وتعجبت المرأة : «سددت!!»

وتساءلت : «ماذا تقصد؟! من سددها؟! »

فقال بن: «أنا».

فنظرت إليه السيدة كما لو كان ملاكاً وبدأت في البكاء.

قلت : « حسناً ». وانتظرت حتي انتهى بن من سرد قصته، وسألته : «وماذا فعلت؟»

فرد قائلاً : لم أعرف ماذا أفعل؛ لذلك تأبطت السيدة، وقبل أن أعرف ما الذي يحدث بدأت أبكي أيضاً. ومع ذلك لم يكن لَدَيَّ أية فكرة عن سبب بكائي. ثم فكرت في كل هؤلاء الأطفال لأن اللبن متوفر لديهم يضيفونه لطعامهم. وتعرفين لماذا بكيت؟ لقد كنت حقاً سعيداً جداً أنك أقنعتيني بذلك».

ثم سألته : ألم تأخذ العشرين دولاراً؟»

فرد بن باستياء : «لا ... فلقد أعطيتها اللبن هدية في العيد. أليس كذلك؟»

شيرلي باتشيلدر

سانتا يأتي لزيارة جوان

الصداقات تزيد الأفراح، وتخفف الأتراح
توماس فوللر

كل مكتب لديه شخصية ملائكية، أو من المفترض أن يكون لديه. تلك الشخصية التي نبحث عنها، حين يثقل العمل كاهلنا، وهي التي تقدم لنا قصة جميلة، وتضحك ضحكة بريئة، وفي الحفل الذي نقيمه ليلة العيد، هي التي تزين حجرة الاجتماعات المملة المجدبة ـ كل عيد يعد عيداً ـ بوضع أغطية زاهية على طاولة الاجتماعات، وتزين الحجرة بالأنوار، وتضع فيها الأشجار، وتحضر أكواباً، وأباريق الشاي، والأطباق من منزلها.

أما جوان، فهي مصابة بمرضين: سرطان الثدي، والذي تم تشخيصه أوائل هذا العام على أنه سرطان الرئة؛ لقد مرت بأوقات صعبة حقيقةً، وهي تواجه الموت من جديد، كما تعاني من مشكلة في البصر، والتي سببت لها خسارة في عدم ذهابها إلى العمل، بالإضافة إلى اعتلال صحتها، وذهاب سعادتها. كل ذلك أضاف عليها أعباء مالية، بجانب شؤونها الصحية، لذا، فبدلاً من أن نقوم بكتابة أسماء المدعوين، ونستعد لشراء الهدايا لعيد هذا العام، سوف نقوم بجمع

المال معاً من أجل علاج چوان. وفي حفل يوم العيد قمنا بمنحها سلسلة من الهدايا.

إن مشكلة الإبصار عند چوان تمثل معركة يومية، ففي بعض الأوقات تأخذ مكانها كموظفة استقبال على لوحة المفاتيح بدلاً من صديقتها، فلا تستطيع رؤية الأرقام جيداً بما يكفي لأن تقوم بتحويل مكالمات المتصلين إلى المكتب المطلوب، وقام الدكتور المعالج بوصف نظارة جديدة، ولكنها لم تقم بشرائها؛ إنها لا تملك المال الكافي لذلك. وكانت أول هدية لچوان عبارة عن نظارة جديدة.

نحن نعيش في مينيسوتا، حيث الشتاء القارس، وأقراص التدفئة لها قيمة باهظة. لم تكن چوان تعلم ما الذي يمكن أن تفعله في شتاء هذا العام، ثم أتت الهدية الثانية لتريحها من تكلفة الغاز. وبما أن چوان تعاني من مرض السرطان، فلقد نصحت بأن تكثر من أكل الفواكه الطازجة والخضروات الطازجة. فقمنا بإعطائها ثمن الخضروات، و الفاكهة الطازجة من أجل صحتها، وآخر صك هدية كان باسم السوق التجاري المجاور لها لتستطيع شراء أي شيء. كل ذلك من أجلها.

تقبلت چوان الهدايا بكل الفرحة، وبروح معنوية مرتفعة، وشكرتنا جميعاً على تشجيعنا لها، لكي تتغلب على مثل هذه الأيام الصعبة فعلاً. ثم أخبرتنا أنها عندما كانت في سن السادسة، أو السابعة أخبرها أصدقاؤها في المدرسة بأنه لا يوجد من يدعى: سانتاكلوز الذي يقدم هدايا، ولكن هذا العام قد حلمت بأشياء، تعلم جيداً أنه ليس بمقدور والديها شرائها لا لشيء، وإنما لكي تتأكد من وجود من يدعى العجوز سانتا العزيز. فصممت والدتها على جعل (چوان) تصدق بوجود من يدعى سانتا على الأقل هذا العام، واستطاعت الحصول على كل احتياجات چوان.

وأخبرتنا چوان أنها شعرت بفرحة العيد هذا العام، والتي لم تشعر بها منذ زمن بعيد، وأنها الآن عاد إليها الأمل في أن الأحلام يمكن أن تتحقق، ولقد كان أجمل حفل عيد شهدناه على الإطلاق.

إنچيلا بارنت

ملائكة النور

من الأفضل أن تعطى وتأخذ

برنارد جونثر

منذ عدة سنوات قمت بتأسيس شركة إيريس آرك كريستال مع فرانسيسكا باترونو، وشهدنا فترة ركود تجاري، وقد قمنا وقتها بتوظيف العديد من الموظفين، آملين أن تكون فترة الركود هذه مؤقتة، ومع ذلك كان لدينا في ذلك الوقت عمل يكفي لأربعة أيام في الأسبوع، لذا فبدلاً من أن نسرح عشرين بالمائة من العمالة، أو نعطيهم إجازة يوم من كل أسبوع، قررنا أن نحتفظ بكل شخص مدرج ضمن جدول الرواتب، ليعمل الأسبوع بأكمله من الإثنين حتى الخميس، وفي أيام الجمع نقوم بأعمال مشروعات خدمة في مدينتنا سانتاباربار.

وتذكرت الاتصال بوكالات خدمات متعددة، لمعرفة ما يحتاجه المجتمع، وقسمنا أنفسنا إلى ثلاث مجموعات، وتم إطلاعنا على الأماكن التي ينبغي الذهاب إليها، للعمل بها من قبل الوكالات. وفي الأسبوع الأول ذهبت

المجموعة التي كنت بها إلى رجل أوكراني ثري طاعن في العمر لعمل تنظيف شامل للمنزل والحديقة. وعندما وصلنا استقبلتنا سيدة عجوز تقف عند الباب، واعتقدنا في البداية أنها زوجته، ولكن تبين لنا بعد ذلك أنها ابنته، وكانت تبلغ من العمر خمسة وسبعين عاماً، أما والدها، فقد كان يبلغ سبعة وتسعين عاماً! وأخبرتنا لماذا استدعتنا؟ إنها تريد تنظيف البيت من الأرض إلى السقف، وكذلك الفناء. إن كمية العمل التي يقوم بها فريق يعمل جنباً إلى جنب مذهلة حقاً، وخاصة إذا كنت تقوم بخدمة رجل يستحق فعلاً الخدمة. واستطعنا تحويل منزل هذا الرجل من حالة القذارة والأتربة، إلى قصر نظيف براق، وذلك خلال يوم واحد.

إن أكثر ما أتذكره يتعلق بذلك اليوم، لم تكن براعتنا في تنظيف المنزل، ولكن شيئاً مختلفاً كلياً؛ فعندما دخلنا المنزل لأول وهلة لاحظت الرسومات الجميلة، التي زينت الحوائط من خلال قلم، وحبر رائعين في جميع حجرات المنزل. فسألت الابنة: من الذي قام بذلك؟ فأجابت: إنه والدي، إنه لم يتوقف عن الرسم إلى أن بلغ سن الثمانين من عمره. لقد أحسست بالذهول فالرسومات الموجودة على الحوائط كان من الطبيعي أن توجد داخل متحف. في ذلك الوقت كنت في أوائل العقد الثالث، وأردت القيام بشيء يخرج ما بداخلي من قدرات إبداعية وفنية، أكثر من كوني مجرد رئيس لشركة هدايا، وكماليات، وكان لدي شعور بأنه يكاد أن يكون مستحيلاً أن أقوم بأي شيء من هذا القبيل، بعد أن وصلت إلى هذه المرحلة «المتقدمة» من العمر. فقلت لنفسي: هل آفاقي المحدودة اتسعت هذا الصباح؟!

وواصلنا القيام بمشاريع الخدمة في المدينة لعدة أسابيع أخرى. حتى قمنا بدهان كامل لمنزل أحد الأشخاص، كما قمنا بإنشاء مدرج مكشوف لأكاديمية تعليم الفروسية للأطفال المعاقين بدنياً، قمنا بأعمال جيدة كثيرة واستمتعنا بأوقاتنا حقاً. وبطريقة أو بأخرى توصلنا إلى اسم شهرة هو آرك إنجلز -

ملائكة النور ـ بالإضافة إلى المشاعر الجميلة التي انتابتنا، ونحن نساعد الآخرين، تشاركنا في تلك المشاعر الجميلة داخل الشركة، كموظفين يهتمون ببعضهم البعض، وتوطدت العلاقات لأبعد ما يمكن مما أضفى جواً من المتعة داخل العمل، لدرجة أني أستمتع بكوني عضواً فيه.

جوناثان واينت

الموظفون أولاً

لم يستطع فورست كنج تصديق المشهد الذي يراه.عشرات من موظفي شركة فيدرال إكسبريس في غاية السعادة لرؤيته، عندما هبط هو وزوجته من الطائرة المستأجرة ماركة: بوينج ٧٤٧. حضر كنج إلى ممفيس مع عدد من موظفي شركة فلاينج تايجر، والتي اشترتها مؤخراً شركة فيدرال إكسبريس، ليروا إذا ما كان يريد تغيير موقع الشركة. ولكي تكتمل حفاوتهم باستقباله، قاموا بوضع سجادة حمراء، ولجنة استقبال تضم رئيس مدينة ممفيس، المدير التنفيذي لشركة فيدرال إكسبريس، حيث كان قدوم السيد كنج لهذه الصحبة غير العادية.

وصرح السيد كنج قائلاً: «يبدو لي أنه عندما تديركم شركة أخرى، فليس من الضروري أن يعني ذلك أنهم مضطرون لمنحك وظيفة بداية، ولكن كل شخص ـ واتضح ذلك من خلال مذكرة، ثم في شريط ڤيديو فيما بعد ـ تم منحه وظيفة».

إن فلسفة الإدارة عند فرد سميث المدير التنفيذي هي: «الموظفون أولاً»، وذلك يمكن تلخيصه من خلال أحد شعارات شركة فيدإكس «الموظفون، الخدمة، ثم الربح» أو «بي إس بي» اهتم بالموظفين، وفي المقابل سوف يقومون بالخدمات الممتازة التي يطلبها العملاء، والذين سيكافئوننا بالأرباح اللازمة لتأمين مستقبلنا.»

وفعلاً شركة فيدرال إكسبريس تهتم بعمالها، وعندما أغلقت الشركة برنامج البريد السريع في عام ستة وثمانية وتسعمائة وألف، كان لجميع العاملين الثلاثمائة وألف الذين عملوا في ذلك القسم، الأولوية في الحصول على وظيفة داخلية. أما الموظفون الذين لم يجدوا وظائف بمرتبات كالسابقة، أمكن إعطاؤهم وظائف أقل مستوى، واحتفظوا (حصلوا)،على مرتباتهم السابقة لمدة خمسة عشر شهراً، أو إلى أن يجدوا وظيفة أخرى ذات عائد أعلى.

وعندما قامت شركة فيدرال إكسبريس بتخفيض كثير من خدماتها داخل أوروبا، وقللت قوة عملها بأوروبا من ٩٢٠٠ إلى ٢٦٠٠، قامت جريدة: ذا لندن تايمز بإرسال تحية للشركة ـ وصحف أخرى ـ لما قامت به مع العاملين عند تسريحهم، فعلى سبيل المثال: قامت شركة فيدرال إكسبريس بعمل إعلان في صفحة كاملة، في عدد من الجرائد تحث فيه أصحاب الشركات الأخرى على أن يقوموا بتوظيف موظفي شركة فيدرال إكسبريس، واستجابت لذلك ثمانون شركة في بلجيكا وحدها بعروض وصلت إلى ستمائة عرض عمل.

العاملون بشركة فيدرال إكسبريس يساندون بعضهم البعض في أوقات الشدة.

روبرت ليفيرنغ وميلتون موسكويتز
ومايكل كاتز

أشكرك لثقتك بي

إن الحقيقة الفعلية للاكتشاف ليست في إيجاد أراض جديدة، وإنما في النظر بعيون جديدة.

مارسيل بروست

لأنني أعمل في عيادة للطب النفسي بمدينة نيويورك، وبما أنني مازلت صغيراً، فلقد طلب مني رؤية فتاة في العشرين من عمرها وتدعى «روز»، هذه الفتاة أحيلت إليّ من عيادة أخرى للطب النفسي. لقد كان ذلك شيئاً غيرعاديّ، فلا توجد أيّة معلومات عن الفتاة، ولم يتم إرسال أي شيء عن حالتها في أول جلسة. كل ما تم إخباري به هو: «أن أعالجها عن طريق الاستماع»، ولقد استنتجت طبيعة مشكلتها، وما تحتاج إليه فعلاً.

وقبل البدء في التشخيص، أحسست أن تعاسة روز تكمن في أنها شابة لم تجد من يفهمها، أو من يستمع إلى وجهة نظرها، خلال فترة علاجها الأولى. وضع عائلتها لم يكن جيداً، ولم أرها مضطربة، ولكنها وحيدة، ولا أحد يفهمها كما ينبغي، لقد استجابت جيداً للعلاج عندما استمعت إليها. وبدأت معها من خلال أن الحياة تستحق أن تحياها، وأن تجد عملاً، ومكاناً مريحاً

تعيش فيه، وعلاقات جديدة. وجاءت النتيجة، وبدأت في الحال بعمل تغييرات جوهرية في حياتها.

بعد مرور شهر على نجاحنا أنا، وروز في عملنا معاً، قامت عيادة الطب النفسي السابقة بإرسال التسجيلات الخاصة بحالة روز، ولتكتمل دهشتي، كان ملفها مكتظاً بالأوراق، ومدوّناً به العديد من تقارير المستشفيات التي دخلتها روز. كانوا قد شخصوا حالتها من قبل على أنها تعاني من «انفصام في الشخصية، وجنون العظمة» وأنها حالة «ميؤوس منها». وفي الحقيقة لم يكن ذلك يمت بصلة لروز مطلقاً. وقررت أن أهمل هذه الأوراق العجيبة، فأنا لم أعاملها أبداً على أنها حالة «ميؤوس منها»، (لقد كان ذلك بمثابة درس لي في قيمة القيام بالتحليل، والاستفسار جيداً قبل التشخيص)، وبالفعل اكتشفت سر رعب روز من أولئك المعالجين، فلقد أساؤوا معاملتها، وعزلوها، وخدروها، ولقد تعلمت منها الكثير بخصوص الأحوال المضنية التي عاشتها.

في البداية حصلت روز على عمل، ثم أخذت مكاناً لتعيش فيه بعيداً عن عائلتها المليئة بالمشاكل. وبعد أشهر طويلة من عملنا معاً، عرفتني على الرجل الذي اختارته ليكون زوجها، وكان رجل أعمال ناجحاً، والأهم من ذلك أنه يعشقها.

وبعد أن أتممنا العلاج،أعطتني روز هدية عبارة عن فاصلة كتاب فضية، وورقة كتبت فيها: «أشكرك لشفقتك بي» واحتفظت بتلك الورقة، وسأظل أحملها طيلة حياتي، كي تذكرني بموقفي مع الناس، والفضل يرجع إلى انتصار امرأة شجاعة على حا لتها «الميؤوس منها».

جودي تيتل بوم

موقف عطف

الحب شفاء لكلا الطرفين: لمن يعطي، ولمن يتلقّي

د. كارل مينينجر

كنت في مقابلة عمل يجريها معي المديرالأعلى لمجموعة شركات تأمين، وأخبرته بصدق أن السبب الرئيسي الذي جعلني أتقدم لهذه المقابلة هو احتياجي الشديد للاحتفاظ بعائلتي بمدينة بوسطون، فلقد توفيت زوجتي حديثاً نتيجة لأزمة قلبية، وعمرها لم يتعد السادسة والعشرين لذا، فحصولي على عمل بمدينة بوسطون سوف يساعدني لتقليل آثار الصدمة، والألم الذي تعانيه ابنتي ذات الست عشرة ربيعاً، بسبب فقدان و الدتها. ولقد كان من الضروري للغاية بالنسبة لي، أن تستمر في مدرستها الثانوية الحالية.

لم أتحدث سوى عن خسارة زوجتي، ولقد كان بروس الذي يجري المقابلة متعاطفاً معي للغاية، ولم يتماد في سؤالي أكثر من ذلك، لقد تفهم مأساتي، وبكل الاحترام انتقل إلى موضوع آخر.

بعد انتهاء فترة المقابلات، عرض عليّ بروس أن يصطحبني للغداء مع مدير آخر، ثم طلب مني أن نتنزه قليلاً معاً، وأخبرني أنه أيضاً قد فقد زوجته، وأنه

كذلك كان متزوجاً لعشرين عاماً، ولديه ثلاثة أبناء. وبعد أن تبادلنا الحديث، أدركت أنه قاسى نفس حرارة الألم الذي قاسيته، فلا يستطيع أي إنسان أن يتخيل ذلك الألم ويتفهمه، إن لم يمر بنفس التجربة. وقام بإعطائي رقم هاتفه، وعنوانه وقال لي: إذا ما احتجت لأي شيء، أو لأي أحد كي أتحدث معه فلا أتحرج من الاتصال به. وإذا ما احتجت لأية مساعدة فعلي الاتصال به، سواء حصلت على الوظيفة أم لا.

بسبب تصرفه معي بعطف وتقدير، في حين أنه ليس لديه أدنى فكرة إن كنا سوف نتقابل ثانية أم لا، علّم عائلتي كيف تتصرف عند فقدان شخص عزيز. لقد حوّل مقابلة العمل الروتينية إلى عمل نبيل، بالاهتمام بإنسان ومساندته في وقت هو في أمس الحاجة للمساعدة.

مايك تيلي

قيمة كونك إنساناً

الحياة فرصة لكل إنسان لكي يحب بطريقته

برني سيجل

دكتور استشاري

حزمت حقيبتي، ووضعت بها شهادة تخرجي من جامعة برينستون، وعدداً من المحادثات العامة المشرفة، وذهبت إلى مركز التعليم الديني، بقرية صغيرة في أوكلاهوما، وبدأت أقدم مواعظ رائعة مثل ما قدمته لهم في التلخيص.

وكانت استجابة الحشد الموجود رائعة، ومشجعة للغاية، ولكن بعضهم لم يتحمس لي، ويتفاعل معي بالقوة التي كنت أتخيلها. وخاصة الشماسون. كان أغلبهم حديثي السن، وكنت أكبر منهم بقليل، وقررت أنهم لم ينضجوا بالقدر الكافي كي يقدروا جدية التحدي البليغ الذي طرحته عليهم.

وكان هناك استثناء واحد، وهورجل يدعى فيلاس كوبل، لقد كان كبيراً إلى حدّ ما. أعتقد أنه في حدود الخمسين عاماً. لقد بدا وكأنه يعمل في حقل بترول ـ واتضح أنه كذلك فعلاً. ولم أعلم تماماً ماذا فعل فيلاس. وكان يساورني شك في أنه شيء يتطلب كلاً من: التعليم الذي يأت بالخبرة، وتحمل

العمل البدني الشاق. كنت أعلم جيداً أنه معني بمركز التعليم الديني، فلقد كان يتلو مع التالين (الذاكرين)، ويذهب إلى دروس يوم الأحد الأسبوعية، ويدعم مجهوداتي في محاولة تنوير عقول الأهالي مع الشماسين.

تلك هي حقيقة فيلاس، وفي ذات مساء ليوم الإثنين - بعد اجتماع الشماسين ولمدة ساعة - قمت بالتحاور مع الأهالي المهتمين بالدين، ثم افترقنا إلى منازلنا. وبمجرد وصولي للباب الأمامي من المنزل سمعت صوت الهاتف. لقد كان المتحدث هو فيلاس يقول لي: إنه عندما وصل إلى منزله وجد زوجته مستلقية على أرض المطبخ، وقد فارقت الحياة، وكانوا قد تناولوا العشاء معاً تلك الليلة، وكانت تبدو في صحة جيدة. ولكن ذلك ما حدث. فسألت نفسي: هل أذهب إليه؟ بالطبع فتلك مهمتي.

وذهبت إلى منزل «فيلاس» سيراً على الأقدام، لا لأنه قريب نسبياً من منزلي، وإنما لأنه لم أكن في حاجة للوصول هناك سريعاً. ومع كل خطوة كنت أخطوها، أسئلة (هائجة) كانت تتصارع داخل عقلي. ما الذي ينبغي عليّ قوله؟ ما الذى أستطيع أن أفعله؟ وكيف يمكنني مساعدته؟ ولم يكن ذلك يشبه الإعداد لخطبة وعظ؛ فعند الاستعداد للخطبة لديّ الوقت الكافي، والمراجع اللازمة للنظر فيها، إلى جانب رغبتي في أن يراني الناس كأستاذ للنصح. فلم يكن يعتريهم إلحاح شديد. لقد كان الموقف مختلفاً، كان موقفاً حقيقياً، كانت زوجته، وحبيبته رفيقة حياته، ووالدة أبنائه، والآن قد فارقت الحياة، وهذا موقف واقعي تماماً. ولم يكن لديّ شيء لأقوله بالرغم من كون ذلك هو عملي.

وبالتالي لم أفعل شيئاً، ولم أقل شيئاً أغلب الوقت. كلانا - فيلاس وأنا - جلسنا في سكون داخل حجرة المعيشة لساعات طويلة، بعد أن جاء المشيعون وذهبوا، وبعد أن وضعنا الجثة في مثواها الأخير. والصوت المسموع كان صوت تلاوة تشبه الهمس، وعبارات متقطعة. ولم يكن فيلاس متعلماً بمعنى الكلمة، - وأنا - أواجه ولأول مرة في حياتي إنساناً في حالة حرجة، لا أجد ما أقوله.

كان الفجر قد بزغ عندما عدت للمنزل. واحدة من الذكريات التي مازالت حاضرة في ذهني من تلك الليلة بأكملها، وأنا أنظر في المرآة أثناء تنظيف أسناني، وأقول: ما الذي تفعله في هذا العمل بحق السماء؟ وأويت إلى الفراش، وأنا أفكر في أنواع أخرى من العمل أستطيع أن التحق بها، دون أن أعود للخلف من أجل المزيد من التعلم. ولم يتبادر إلى ذهني شيء. بعد حوالي عامين تسلمت ترشيحاً في مكان آخر. كنت متحمساً للذهاب، ولكن ذلك يدعو إلى الحزن، أن أرحل وأترك أناساً متفهمين للغاية، وقاموا بتشجيع واعظهم الصغير، لقد علموني الكثير، وبرأفة منهم أكدوا لي أني قمت بعمل نفس الشيء لهم. وبالنظر للخلف، حصلت على اتفاقية أفضل.

اليوم هو آخر يوم أقوم فيه بالوعظ. حتى المساعدون المفترض أن يذهبوا إلى غرفتهم ليبدلوا ثيابهم بعد الخدمة، وقفوا صفاً لكي يصافحوا واعظهم الذي سيرحل ويعانقوه. ونظرت حولي فوجدت ڤيلاس، ودموعه تنحدر لتغطي وجهه الأحمر المنبسط، ثم قام بأخذ يدي بين يديه، نظر في عيني مباشرة قائلاً: «صدقني يا بوب، لم أكن لأتحمل ما حدث في تلك الليلة لولاك.»

لا حاجة بنا لشرح ما عناه بقوله «تلك الليلة» ولكن الذي لم يكن له معنى ظاهر وقتها، هوكيفية عدم احتماله ما حدث إن لم أكن معه. إنها الليلة التي شعرت فيها بعجزي عن القيام بأي شيء هام، أو مساعدته، الليلة التي أدركت فيها أنه تنقصني الكلمات، والقوة لأوظفهما بفاعلية، وأنا في وسط المحنة، أن أخترق الصدمة على الأقل ببارقة من الأمل، ولكن بالنسبة لـ ڤلاس فهي الليلة التي لم يكن ليجتازها بدوني. لماذا هذا الاختلاف الشديد في الذكريات عن تلك الليلة؟

الحقيقة ببساطة، أننا لسنا دائماً في منتهى الحكمة في مواجهة نكبات الحياة، وهناك خطأ واحد في تلك المقولة القديمة التي تقول «أنا مجرد إنسان»: إنها دائماً ما تستخدم في شكل اعتذار، في حين أنها يجب أن تكون إقراراً، وإقراراً عظيماً بحمدنا واستحقاقنا لها.

روبرت ر. بول

كلمة طيبة

نحن موجودون على طول رحلة الحياة ، كي نساعد بعضنا البعض.

ويليام جيه بينيت

في يناير عام ستة وثمانين وتسعمائة وألف، كنت أتنقل بين قنوات التليفزيون، ورأيت الرصيد السري لإذاعة بي بي إس، ويطلق عليه «العمل المضحك»، وهو عرض رسوم متحركة. كم أردت أن أكون ممن يعملون في مجال الرسوم المتحركة، لكني لم أعرف أبداً كيفية السبيل إلى ذلك. ثم كتبت خطاباً لمضيف عرض الرسوم، ويدعى : جاك كاسادي، وطلبت منه نصيحته لكي أدخل إلى هذه المهنة.

وبعد أسابيع قليلة تلقيت خطاب تشجيع من «جاك»، وأجاب فيه على كل أسئلتي عن الخامات، والتنفيذ. واستمر يحذرني من احتمال رفضي في البداية، وينصحني بألا أيأس إن حدث ذلك، وأضاف: إن عينات الرسوم التي أرسلتها ، جيدة للغاية وتستحق النشر. لقد أسعدني ذلك كثيراً، فلقد علمت أخيراً كيف

تتم العملية بأسرها، لذا قمت بإرسال رسومى إلى مجلة: بلاي بوي، ومجلة: نيويوركر، وسرعان ما رفضت المجلتان رسومى. ورد ذلك في صورة لنص خطاب سخيف مطبوع سلفاً وشعرت بالإحباط، فوضعت كل ما يتعلق بفني داخل دولاب ملابس، وقررت نسيان كل شيء يتعلق بالرسم.

وفي يونيو عام سبعة وثمانين وتسعمائة وألف ـ على نحو مفاجيء ـ تسلمت خطاباً ثانياً من چاك كاسادي؛ لقد كانت مفاجأة حقيقية لي، فأنا لم أرسل له شكري على نصيحته الغالية الأولى.

و إليكم نص خطابه:

عزيزي: سكوت:

كنت أقوم بمراجعة بريد «العمل المضحك»، فوجدت خطابك، ونسخة من رسوماتك ثانية؛ فتذكرت أن أرد على خطابك.

فالسبب الحقيقي الذي جعلني أرسل لك هذه الرسالة، هو أن أشجعك ثانية على أن ترسل رسوماتك إلى دور نشر مختلفة وعديدة.

وأتمنى أن تكون قد فعلت ذلك، فنحن في طريقنا للحصول على بعض من النقود، والمتعة في ذات الوقت.

وأحياناً التشجيع لا يتأتى في مجال الرسومات الفكاهية بالعمل المضحك. ولذلك فأنا أقوم بتشجيعك أن ترابط، وتواظب على الرسم.

أتمنى لك الحظ الوفير، ومبيعات ورسومات جيدة.

المخلص چاك

لقد تأثرت جداً بخطابه، خاصة، أنه لن يحصل من ورائي على شيء حتى شكري له، كما يوضح ذلك التاريخ. وتصرفت بناء على تشجيعه، وأخرجت لوازم الرسم من المخزن، وقمت برسم خطوط من الحبر أخرجت شخصية «ديلبرت». والآن سبعمائة صحيفة وستة كتب، كتبوا فيما بعد : الأشياء تصبح أجمل داخل قرية ديلبرت.

حقيقة لولا خطاب چاك الثاني، لم أكن لأحاول رسم رسوم من الكارتون ثانية. فقد بدأت سلسلة من الأحداث بكلمة طيبة، وطابع بوستة انتهت إلى حيث أنتم الآن. وحيث أصبح «ديلبرت» أكثر نجاحاً، جئت كي أظهر امتناني العظيم لعمل چاك الضخم، وهو تصرفه بعطف. قمت بعد ذلك بشكره، ولكنني لا أستطيع أن أمنحه نفس الإحساس الذي منحه لي، حقيقة، الشكر لا يوفيه حقه.

ومع مرور الوقت بدأت أتفهم أن هناك بعض الهدايا يكون الهدف هو تداولها، وبلا مقابل. وكلنا نعلم الفائدة التي تعود على شخص من كلمة طيبة، وأنا أشجعكم لكي تتصرفوا على نفس النحو، ولتعظم الفائدة، قم بها كتابة، وقم بها مع إنسان يعلم جيداً أنك لن تحصل على منفعة من ورائه.

من المهم للغاية أن تشجع عائلتك وأصدقاءك، ولكن سعادتهم وسعادتك متلازمتان. وللسرعة القصوى، فأنا أقترح أن تقوم بتشجيع إنسان لن يقوم برد المعروف لك؛ فإن تلك ميزة لن تضيع عند الاستلام، وتذكر أنه لا يوجد ما يعادل تصرفاً بسيطاً من الطيبة. كل تصرف يخلق موجة ليس لها نهاية منطقية.

سكوت آدامز (مبتكر شخصية ديلبرت)

سلمها أندرو شاليت

أصغر شرطي في أريزونا

التراحم هو القانون الرئيسي لوجود الإنسان
فايودور دستويفسكي

يملك تومي أستين سمعة طيبة. الأكاذيب في عالمه شيء معتاد. كل شخص له عذر، ووجهة نظر. لقد كان تومي مندوب الجمارك بالأريزونا، وكان يجب عليه أن يكون ذكياً وصارماً، ولقد كان كذلك.

كان كريس الهزيل عمره سبع سنوات، حجز في المستشفى لإصابته بمرض اللوكيميا، رأى عالماً بسيطاً، وكان بطلاه هما: بانكو، جون. لقد كانا شرطيين يمتطيان الدراجات البخارية، وركبا الطريق السريع المتلفز، وقاما بأعمال طيبة، وكان كريس يريد أن يكون واحداً منهما.

والدة كريس، ليندا ،كانت أماً وحيدة رحلت إلى فينكس، آملة في حياة جديدة، وسعيدة. وكان الدور الذي لعبته جديداً، ولكن المقابل كان أسوأ.

في أحد الأيام ذهب تومي لزيارة أحد أصدقائه في المستشفى حيث كان يرقد كريس وها هو كريس يرى تومي بعيداً عن خفارته، فصاح قائلاً «أمسكه، أنا شرطي، وأنت مطلوب القبض عليك».

ولعب تومي طويلاً معه كما يفعل عادة الرجال مع الأطفال، وكما يفعل الأطفال عادة مع الرجال، بادله كريس الخيال، والبراءة، والثقة. فأراد تومي أن يمنحه هدية في مقابل ذلك.

لقد علم تومي أن هذا الطفل الهزيل لن يصبح أبداً الشرطي الذي يحلم به، ولكنه فكر في طريقة كي يجعل من هذا الفتى شرطياً. فقام بإدراج أسماء شرطيين من خفر الطريق السريع من أجل المساعدة، اسمهما سكوب، وفرانك، وزوج من الأصدقاء النساء، ورئيسه، وقائد شعبة الأمن في الأريزونا.

وفي أول يوم، أدخلوا كريس في سيارة دورية حقيقية، وشغلوا صفارة الإنذار. طار بطائرة مروحية (هليكوبتر) تخص جهاز الشرطة، وركب دراجته الصغيرة التي تشبه دراجة الشرطة، وتعمل بالبطارية، وحصل على «جناحين»، وتسلم تصريحاً بأنه «أول شرطي رسمي عمره سبع سنين، والوحيد أيضاً في الأريزونا» وقامت شرطيتان طيلة الليل بحياكة زي رسمي من أجل كريس. ولقد عاش كريس حلمه لثلاثة أيام رائعة ملؤها الحب، والمجد.

في اليوم الرابع طلب كريس من والدته إحضار زيه الرسمي إلى المستشفى. ووضع سكوت وفرانك شارة «الجناحين» على الدراجة البخارية الخاصة به، وفي نفس اليوم توفي كريس. وكان هناك من اعتقد بأن اللوكيميا قد حصدت ضحية جديدة من الأطفال، ولكن في الحقيقة من توفي ذلك اليوم، كان شرطياً وليس طفلاً.

وعندما أخذته والدته (ليندا) شرقاً من أجل الجنازة، كان يصحب الجثمان خفر الطريق السريع لأريزونا. وقالوا: «نحن نواري جثة أخينا»، وشيع جثمان (كريس) في جنازة عسكرية.

ولنقتبس من لويل قوله لنا: «ليست العبرة بما نعطي، ولكن بما نشارك».

لقد شارك تومي، رجال الدورية سكوت وفرانك، ووالدة كريس ـ (ليندا) ـ وأكثر من أحد عشر ألف متطوع في اثنين وثمانين اجتماعاً لرجال الدين، شاركوا من أجل منح كريس هديته. وتكونت مؤسسة تحقيق الأماني (ذا ميك ـ أ ـ ويش فاونديشن) في مطبخ سيدة تكلي، ولقد حققت هذه المؤسسة أكثر من سبع وثلاثين ألف أمنية، للأطفال الذين يتهددهم المرض منذ عام ثمانين وتسعمائة وألف. وعلى الصعيد الدولي أكثر من ثلاثة ألاف طفل آخرين اقتسموا تركة «أول شرطي بأريزونا يبلغ من العمر سبعة أعوام.»

مايكل كودي

٣

قوة كلمة الشكر

إذا كانت الكلمة الطيبة الوحيدة التي تقولها طيلة حياتك هي «شكراً لك»، فهذا يكفي.

ميستر إيكيبارت

قصة الحوت

شـــــجع مـــــا تريد أن ترى منه المزيد

توم بيترز

هل تساءلت ذات مرة، كيف يقوم مدربو الحيتان وخنازير البحر في عالم البحار بجعل الحوت، شامو الذي يزن تسعة عشر ألف رطل بالقفز على ارتفاع اثنين وعشرين قدماً خارج الماء، والقيام ببعض الألعاب؟ إنهم يجعلون الحوت يقفز فوق الحبل إلى مسافة خارج المياه أبعد مما يتصور معظمنا، وإنه لتحد عظيم، وهو في عظمته كالذي نواجهه نحن كآباء، ومدربين، ومديرين.

هل يمكن أن نتخيل المدخل الإداري الأمريكي لهذا الموقف؟ أول شيء يمكن أن نفعله، هو أن نضع الحبل على ارتفاع اثنين وعشرين قدماً ونحن نطلق على هذه العملية تحديد الهدف، أو التخطيط الاستراتيجى. وبالتحديد الواضح للهدف يجب علينا الآن إيجاد طريقة لتحفيز الحوت - لا معنى لتشجيع جوانب القصور. ولذلك نقوم بوضع سطل من السمك على الحبل الموجود على ارتفاع اثنين وعشرين قدماً، ولا نطعم الحوت إلا بعد أن يؤدي

العرض، وبعد ذلك نعطي الأمر. ونميل من موضعنا المرتفع ونقول: «اقفز أيها الحوت!» ويبقى الحوت في مكانه تماماً.

إذن كيف يقوم المدربون بهذا في عالم البحار؟ إن أكثر الأشياء أهمية هو تعزيز السلوك المطلوب تكراره في هذه الحالة لكي يقفز الحوت، أو خنزير البحر أعلى الحبل. إنهم يؤثرون على البيئة المحيطة بكل طريقة ممكنة، كي يدعموا مبدأ أن الحوت لا يمكن أن يفشل. إنهم يبدؤون بوضع الحبل تحت سطح المياه في وضع لا يدع مجالاً للحوت إلا أن يفعل ما هو متوقع منه. وفي كل مرة يقفز فيها الحوت أعلى الحبل يحصل على دعم إيجابي؛ فإنه يحصل على السمك ونربت على ظهره، ونداعبه، والأكثر أهمية أنه يحصل على التشجيع.

ولكن ماذا يحدث عندما يقفز الحوت من أسفل الحبل؟

لا شيء، لا صدمات كهربية، لا نقد بناء، لا توجيه للأحسن، ولا تحذيرات في الملف الشخصي، لقد تعلمت الحيتان أنه لن يتم إقرار سلوكهم السلبي.

إن التعزيز الإيجابي هو حجر الزاوية في هذا المبدأ البسيط، ويؤدي إلى هذه النتيجة الرائعة. ومع استمرار الحوت في القفز أعلى الحبل أكثر من أسفله يبدأ المدربون في رفع الحبل، ويجب رفعه ببطء حتى لا يشعر الحوت بالجوع الحسي أو العاطفي.

والدرس البسيط الذي نتعلمه من مدربي الحوت هو المبالغة في التشجيع، ولنستفد كثيراً من النتيجة البسيطة، والجيدة التي نريدها دائماً. ثانياً: قلل النقد حيث إن الناس يعرفون خطأهم، إذا أخطأوا، ويحتاجون للمساعدة، فإذا قللنا النقد والعقاب، والتوجيه بصورة أقل مما كان منتظراً، فإنهم لن ينسوا الحدث، وعادة لن يكرروه.

وفي رأيي الشخصي، فإنه في معظم الأعمال الناجحة اليوم يتم إنجاز نسبة أعلى من خمسة وتسعين بالمائة من الأعمال بطريقة صحيحة، وبعد: فما الذي نقضي فيه معظم وقتنا لإعطاء توجيهات؟ وهذا صحيح فإننا نهتم بـالاثنين، أو

ثلاثة أو أربعة وممكن خمسة بالمائة من الأشياء التي لا نريد تكرارها والتي لم نكن نريد حدوثها في الأصل.

نحن في حاجة لتهيئة الظروف كي لا يفشل الناس. أكثر من التشجيع، قلل من النقد... واعلم إلى أى مدى ترفع الحبل.

تشارلز. إيه كونراد

ثراء بلا حدود

إن أعظم معروف تستطيع أن تفعله لشخص آخر، ليس فقط أن تشركه في الأشياء التى تغنيك، ولكن أن تبين له الأشياء التي يملكها هو أيضاً.

بنيامين دزرائيلي

إنني أشعر اليوم بالثراء بلا حدود، وما بدأ كفكرة جديدة لاحتفال القسم الذي أعمل به بموسم الإجازة أصبح تجربة فعالة جداً ومثمرة.

لقد سئمت طريقة «اسحب أسماء، واشتر أضحوكة بأقل من خمسة عشر دولاراً» المعتادة للاحتفال بالعطلة، ولذلك عرضت أن نجرب شيئاً مختلفاً. وسألت: «ماذا عن تبادل كلمة الشكر بيننا؟» ووافق الجميع وكانوا متحمسين. وقبل العيد بأيام قليلة تجمع ستة منا فى مكتبي. ولكي نبدأ طلبت أن يلاحظ الجميع بعض القواعد: إن الشخص الذي يأتي عليه الدور في الشكر يقول شكراً، وقد أوضحت أيضاً أنه من الطبيعي الشعور بعدم الارتياح لتقديم، وتلقي الشكر، ولكن إذا كان هناك بعض الأشخاص يشعرون حقاً بعدم الارتياح،

فيمكن أن يطلبوا توجيه الشكر على انفراد، وكان مسموحاً بالصمت، والتوقف عن الكلام، وربما كانت تلك الكلمات مجرد فرص لإفساح المجال للخير يترسخ في النفس.

ومع بداية العملية تذكرت أن القبائل والشعوب التي تحيا ثقافاتها من خلال رواية القصص هي شعوب حكيمة، وعلى غرار ذلك، فإن أي شخص لديه القدرة على التحدث يمكنه أن يحكي قصة تبلور كلمة الشكر التي تريد أو يريد أن يقدمها.

وبدأ كل منا حديثه بأن قال لزميله «(الاسم)، والهبة التي: تعطيها لي هي...» ومع حديث كل فرد من المجموعة للشخص الذي يريد أن يشكره، بدأت أرى في زملائي جوانب لم أكن أعلمها، فقد شكر، أحد الزملاء من الرجال زميله على تفوقه الساطع، وقال آخر: «أرتاح لمعرفتي بأنك الشخص الذي يشغل هذا المنصب». وتعليقات أخرى مثل: «لقد أعطيتني هبة الصبر»، «أنت تصغي إليّ ولقد عرفت منذ لحظة مقابلتي لك بأنني أنتمي لهذا المكان». وأمثلة كثيرة. لقد كانت ميزة أن أكون هنا.

إن الروح والترابط اللذين عشناهما معا في الستين دقيقة هذه أصبحت أكبر منا. وعندما انتهينا لم يرد أحد أن يتكلم، فلم نكن نريد أن نغير جو الجلسة، لقد أصبحت نسيجاً من الشعور القلبي، والثقة والحقائق البسيطة التي شاركنا فيها مع بعضنا البعض، لقد شعرنا جميعاً بالتواضع والإثراء بها.

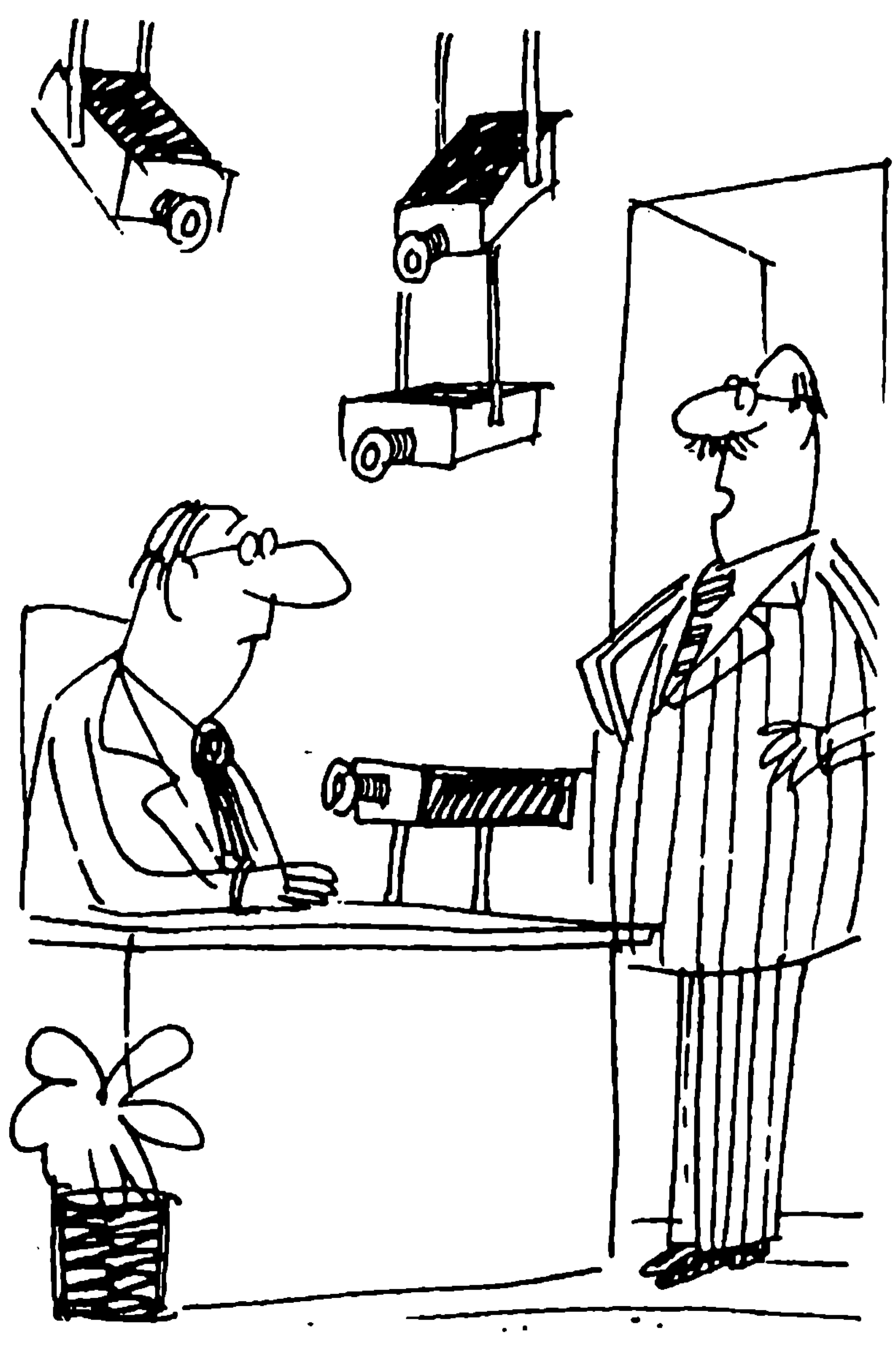
وأعتقد أننا سوف نعتز دائماً بما قدمنا لبعضنا البعض في ذلك اليوم، وأعرف أن كلمات التقدير التي تلقيتها كم هي غالية، ولا تقدر بثمن بالنسبة لي، ولم يكلف الأمر أياً منا شيئاً سوى استعدادنا بمجاملة الآخرين، والنطق بالكلمة بصوت عال.

كريستين بارنز

الإدارة من القلب

اسمعنى وافهمنى.
حتى لو لم توافق، فمن فضلك لا تجعلنى مخطئاً.
اعترف بالعظمة التى بداخلى.
وتذكر أن تَبْحث عن نواياى المحبة.
وأخبرني بالحقيقة بتعاطف.

هايلر بريسي وجاك روزنبلم
أوبري سانفورد وروي تروبلد



ما الذي يجعلك تعتقد أنني لا أثق بك يا فيليبس؟

أعيد طباعتها بإذن من هارلي شوادرون

سيدة تدعى ليل

الكلمات الطيبة يمكن أن تكون قصيرة، وسهلة القول، ولكن حقيقة صداها لا نهاية له.

الأم تريزا

كانت ليليان فتاة فرنسية كندية ترعرعت في المجتمع الريفي، عند نهر كانارد في أونتاريو، وعندما بلغت السادسة عشرة من عمرها فكر والدها أن «ليل» حصلت على كفايتها من التعليم، وأجبرت على ترك المدرسة للمساهمة في دخل الأسرة. وفي عام ألف وتسعمائة واثنين وعشرين، ولمعرفتها باللغة الإنلجيزية كلغة ثانية وتعليمها ومهاراتها المحدودين لم يبدُ المستقبل مشرقاً بالنسبة لها.

كان والدها يوجين بيزار رجلاً عبوساً نادراً ما يقبل أن يعارضه أحد، ولا يقبل أعذاراً أبداً. وطلب من ليل أن تبحث عن عمل، ولكن إمكاناتها لم تترك لها إلا القليل من الثقة بالنفس، واحترام ضعيف للذات، ولم تكن تعلم أي الأعمال تجيد، وبأمل ضعيف فى الحصول على عمل، استمرت فى ركوب الحافلة يومياً إلى « المدن الكبيرة » مثل : ويندسور، أو دترويت، ولكنها لم

تستطع حشد الشجاعة اللازمة للتقدم لإعلان توظيف، ولم تستطع إقناع نفسها بالطرق على باب. وفى كل يوم كانت تقوم بالركوب إلى المدينة فقط، وتسير بلا هدف وتعود للمنزل عند الغروب؛ وكان والدها يسألها: «هل حالفك الحظ اليوم يا ليل؟ ». فتجيب برقة:

«لا... لا حظ اليوم يا أبي».

ومع مرور الأيام واصلت ليل الركوب، وواصل والدها سؤالها عن عملية البحث عن وظيفة، وأصبحت الأسئلة أكثر إلحاحًا، وأدركت ليل أنها قريباً سوف تضطر للطرق على أي باب.

وفي إحدى رحلاتها رأت ليل إعلاناً لشركة كارهات أوفرأول، في وسط مدينة دترويت، وكان الإعلان يقول: «مطلوب المساعدة: مديرة مكتب، والاستفسار بالداخل.»

وصعدت السلم العالي إلى مكاتب الشركة. وبحذر قامت ليل بطرق أول باب صادفته، وقابلتها مديرة المكتب مارجريت كوستيللو وبلغتها الإنجليزية المتعثرة أخبرتها ليل أنها مهتمة بوظيفة السكرتارية، وقالت - خطأ - إن عمرها تسعة عشرعاماً وعلمت مارجريت أن هناك خطأ ما، ولكنها قررت إعطاء الفتاة فرصة.

واصطحبت ليل داخل مكتب العمل القديم لشركة كارهارت، وبين صفوف، وصفوف من الناس الجالسين، أمام صفوف وصفوف من الآلات الكاتبة والآلات الحاسبة، شعرت ليل بأن هناك مئات العيون تحدق إليها. وتبعت الفتاة الريفية المسكينة المنكسرة مارجريت إلى آخر الغرفة الكئيبة، وأجلستها مارجريت أمام آلة كاتبة وقالت لها : «يا ليل، دعينا نرى إلى أي مدى أنت حقاً جيدة ؟»

وقامت بتوجيه ليل لكتابة خطاب واحد، وغادرت، ونظرت ليل إلى الساعة فوجدتها الحادية عشرة وأربعين دقيقة صباحاً، وسوف يذهب الجميع للغداء عند الظهيرة، وطرأ إلى ذهنها أنه من الممكن أن تتسلل بين الزحام حينئذ؛ ولكنها أدركت أنه من الأفضل أن تحاول كتابة الخطاب على الأقل.

وفي أولى محاولاتها بدأت في سطر واحد، وكان يتكون من خمس كلمات، أخطأت أربعة أخطاء، فجذبت الورقة، وألقتها بعيداً. وكانت الساعة الحادية عشرة وخمساً وأربعين دقيقة ظهراً. فقالت لنفسها: «سوف أتحرك مع الزحام، ولن يرونى ثانية أبداً.»

وفي محاولتها الثانية أنهت ليل فقرة كاملة، ولكن مازالت تخطيء كثيراً. وللمرة الثانية تقوم بجذب الورقة، وتلقي بها بعيداً لتبدأ من جديد. وهذه المرة أنهت الخطاب، ولكن كان عملها لا يزال مليئاً بالأخطاء. ونظرت إلى الساعة حيث كانت الحادية عشرة وخمسين دقيقة أى خمس دقائق باقية على الانطلاق.

وفي تلك اللحظة فتح الباب في نهاية الغرفة، ودلفت مارجريت إلى الداخل، وجاءت مباشرة إلى ليل، واضعة إحدى يديها على المكتب، والأخرى على كتف الفتاة. قرأت الخطَاب، وتوقفت، ثم قالت : « ليل، إنك تقومين بعمل جيد ».

شعرت لِيُل بالدهشة الشديدة، ونظرت إلى الخطاب ثم إلى مارجريت؛ بهذه الكلمات البسيطة المشجعة اختفت رغبتها في الهروب، وبدأت ثقتها تنمو ثانية، وفكرت هامسة: «حسناً، إذا كانت تعتقد أنه جيد، فلابد أنه جيد بالفعل وأعتقد أنني سأبقى ».

وبالفعل استمرت ليل في شركة كارهارت أوفرول لمدة واحد وخمسين عاماً، حيث عاصرت حربين عالميتين، وكساداً وأحد عشر رئيساً، وستة من رؤساء الحكومات، وهذا كله بسبب شخص امتلك الفراسة ليعطي فتاة خجولة، ومترددة هبة احترام الذات، عندما طرقت على الباب.

إهداء إلى ليليان كينيدي

من جيمس م. كينيدي (الابن)

وجيمس سي كينيدي (الحفيد).

«تقديرا لعملك!»

ستــــرسل الســمــــاء قــــروشـــاً لك ولي

بي.سي. فوربس

بدأت القصة في إيفرت بواشنطن، حيث كان فريق المشروع يقوم بعملية تنفيذ أحد أنظمة العمل الخاصة بنا. وذات صباح بينما كنت أسير في ساحة انتظار السيارات بصحبة أحد الموظفين، وجدت قطعة عملة معدنية والتقطتها. وبمزح قدمت له قطعة العملة وقلت «هذه مكافأة لمجهوداتك.» فقام بوضعها في جيبه ثم قال: «شكراً».

وبعد مرور ستة أشهر كنت أسير بصحبة نفس الموظف، هذه المرة في لوس ألاميتوس بكاليفورنيا حيث وجدت ثانية قطعة عملة وأعطيتها له.

فيما بعد جاءت مناسبة للذهاب إلى مكتبه، فوجدت هناك شريطاً على ورقة حيث وضع قطعتي العملة، وقال: إنه يعرضهما كاعتراف بعمل جيد قام به.

لاحظ الموظفون القرشين المعروضين بفخر، وبدؤوا في السؤال عن سبب عدم حصولهم على أية قروش.ولذلك بدأت في مناولتهم القروش موضحاً: إنها للاعتراف وليست كمكافأة. وبعد ذلك بفترة قصية أراد كثير من الناس

الحصول عليها، ولذلك صممت حامل عملات. الواجهة الأمامية مكان لوضع العملات، وبجانبها الجملة «تم الاعتراف بعملك!» وكانت الخلفية تحتوى على أكثر من ثلاثين فراغاً للعملات، وجملة تقول: «إحصائية إنجازاتك».

وفي إحدى المرات اكتشفت أن إحدى الموظفات قامت بعمل جيد، وأردت أن اعترف به، ولكنه لم يكن معي قرش ولذلك أعطيتها ربع دولار، وفيما بعد وفي ذات اليوم، جاءتني وأعادت لي أربعة وعشرين سنتاً.

وهكذا أنشأت «جائزة القرش التقديرية» وأصبحت مصدراً مهماً للتقدير داخل منظمتنا.

جاري روسكا

موزتان ناضجتان

ليكن لديك وقت للتـــأمل في عـــجـــائب الحـــيـــاة
جاري فينشوك

بات بيك فنانة وسيلتها الطين؛ وبدقة أكثر الطوب اللبن، وهو خليط من الطين والقش، والذي تصنع من خلاله أشكالاً ساحرة ذات انسجام بديع. وكمعظم الفنانين فإنها تعيش بين صخرة ومكان موحش، أو في حالتها بين الطين، وفجوة الطين. ومن حين لآخر تكمل دخلها من عمل آخر.

في عام ألف وتسعمائة وأربعة وتسعين تم توظيفها هي، وصديقتها هولي للمساعدة في مشروع فني في مدينة ماجدالينا بنيوميكسيكو. تقع ماجدالينا داخل سلاسل جبال إليناس، على حافة سهل سانت أوجستين الكبير، وعندما أصبحت ماجدالينا مركزاً للمناجم، والسكك الحديدية تقلص عدد سكانها إلى حوالي الألف نسمة.

أعطيت بات وهولي قطعة أرض بالقرب من ما تبقى من إطلال حظيرة الماشية، التي تعتبر من آثارماجدالينا في ريعانها كمركز للماشية لتبدأ فيها العمل. وبمساعدة السكان قامت هولي بعمل بقرتين كبيرتين، وراعي للبقر، وتم صنعهم جميعاً بالخامات المتوفرة مثل: أجزاء عربة قديمة، واستخدمت

حزمة من الأسلاك أهداها لها جيرانها المزارعين، وحتى أنها استخدمت ماسورة بندقية يعلوها الصدأ كانت مدفونة في فناء أحد الأشخاص. قامت بات بتعليم طلاب المدرسة الثانوية كيفية صنع قالب الطوب اللبن، ومن هنا قامت بات والسكان بصنع جدارمن الطوب اللبن، وتمت دعوة تلاميذ المدرسة الابتدائية لعمل أشكال شخصية لهم من الطين، واستخدمت هذه الأشكال للزينة.

وعندما بدأ الحائط يأخذ شكله الطبيعي، بدأ عديد من الكبار، والأطفال في التوقف بجواره لمتابعة تقدم العمل فيه، وتمت دعوتهم لوضع بصمات أيديهم وعلامات، والأحرف الأولى من أسمائهم على الحائط، وكلمسة نهائية تم جمع ألوان من الطبيعة من منطقة نافاجو، والتي تعتبر جزءاً مهماً من تاريخ المنطقة وتمت إضافتها للحائط. وكإحصاء نهائي فقد ساهم أكثر من ثلاثمائة شخص في صنع الحائط.

كان أحد الزائرين اليَوْميين لحائط بات عامل منجم متقاعداً يدعى جين، وكان غالباً يحضر يومياً أي شيء لمساعدتها في فهم أيام العظمة لعمل المناجم، ومن أمثلة ما أحضره: صور عينات من الخام المستخرج من المنجم، أو مقال قديم من جريدة.

وفي أحد الأيام عندما أوشك الحائط على الاكتمال، وصل جين في زياته المعتادة، وفي لحظة إلهام قامت بات بحفر وجه عامل منجم على الحائط، وكان جين قد أعطاها بعضاً من الخام اللامع، فاستخدمته هي كرمز للضوء في خوذة العامل. وعندما انتهت من صنعه قامت بكتابة اسم جين تحت رأس هذا العامل، وتراجع الاثنان للخلف وأبديا إعجابهما بالعمل، وبدون أن ينطق بكلمة استدار جين وذهب، ولم تعلم بات ما إذا كان قد غضب لسبب ما، ولكن بعد عشر دقائق عاد ومعه ثمرتان ناضجتان من الموز. ومرة ثانية وبدون أن ينطق بكلمة وضعهما على الحائط حيث كانت تعمل وذهب.

لقد تسلمت بات، وستظل تتسلم هدايا عديدة لعملها هذا، ولكني لست على يقين من أنه سيكون هناك هدية ذات معنى كهاتين الثمرتين الناضجتين من الموز.

كتاب الأقاصيص

تُقَـــوَّى الحـــيــــاة بالـصـــداقـــات العـــديدة،
وقـمـة الـسـعـادة في أن تحب، وتكون مـحـبـوباً.
سيدني سميث

إن تعليم اللغة الإنجليزية في اليابان أصبح مجزياً للغاية، ولقد جئت إلى هنا، وأنا في شوق للمغامرة، والترحال، وقليل من الاستجمام، وبمعجزة أنجزت كل هذا وأكثر. ولقد تنقلت في كافة أنحاء جزيرة هونشو الرئيسية، وملأت صفحات خمس صحف، وقرأت أكثر من ستين كتاباً، وكتبت أربع قصص قصيرة، وكونت صداقات مع المعلمين، والدارسين من كل أنحاء العالم، وسنحت لي فرصة الأخذ والعطاء.

ولكن قلبي كان مع طلابي، ورجال الأعمال الذين نقلوا إلى أمريكا، وربات البيوت اللاتي رغبن في توسيع آفاقهن، وطلبة المدارس الثانوية الذين كانت أمنيتهم الأولى هي الدراسة الجامعية في الولايات المتحدة.

وخلال السنة التي درّست فيها تساءلت عدة مرات من منا كان الطالب ومن المعلم؟ جعلني الطلبة أشعر بالراحة، وساعدوني على فهم الثقافة اليابانية

بطريقة أفضل، وقد صفقوا لي بحرارة عندما حاولت في خطاباتي الأولى باليابانية، وكانوا بصحبتي من محل بقالة لآخر، حيث كنت أبحث عن زبدة الفول السوداني لمدة ثلاثة أشهر، وأوضحوا لي كيفية طي الورقة لتصبح على شكل البجعة اليابانية، واصطحبوني في جولات بقارب في النهر، ودعوني للطقوس التقليدية لاحتساء الشاي، وأيضاً إلى حفل أوميسوكا، وهو العام الياباني الجديد، ودعوني إلى منازلهم، حيث أعدوا الولائم على شرفي، واصطحبوني أيضاً إلى المعبد وعلموني كيفية فهم الأبراج، وبعد ذلك تجمعوا حولي صائحين: «أنت نجمك ساطع، أنت محظوظة جداً!».

وفي الأسابيع القليلة الماضية، بينما كنت أستعد للعودة للوطن، دعيت لحضور حفلات سايونارا وتلقي الهدايا. وقد أغدق عليّ الطلاب العديد من الهدايا مثل: حقائب نسائية من الحرير المنسوج يدوياً، وصناديق للمجوهرات، ومناديل مطرزة، وأقراط وأطباق صيني مرصعة بالذهب. لقد غنينا في حفل كاروك بصوت عالٍ وتعانقنا، وتشابكت أيدينا، وتبادلنا العديد، والعديد من تحيات الوداع. وخلال كل هذا تمكنت من السيطرة على عواطفي، وكل ما بدا مني هو الدمع الذي فاض من عيني، وأنا أهدىء من شجون طلابي أثناء الوداع على وعد بالمراسلة.

هذه ليلتي الأخيرة في التدريس، وسأختمها بمحاضرة ذات طابع خاص مع فصلي المفضل؛ إنهم الطلبة المتفوقون، وعلى مدار العام تطرقنا إلى مناقشات سياسية، وتعلمنا العامية، وناقشنا الأدوار التي قمنا بها وعملنا أشياء نادرة في ثقافات مختلفة، وضحكنا على ما تبادلناه من طرائف.

وبينما كنت أعد نفسي للدرس الأخير، استدعتني ميكا ـ مديرة المدرسة ـ لردهة الاستقبال، ودخلت الحجرة فإذا بي أرى هيئة التدريس، وعديداً من الطلبة يقفون في دائرة متشابكي الأيدي، وبأعينهم لهفة التوقع، وتوجهت كافة الأنظار إليّ، إن ميكا لديها هدية أخيرة لي.

وبحذر شديد نزعت الورقة، حيث إن الإعداد للهدية مهم كأهميتها ذاتها،

وأزحت الورق ببطء، ووجدت أنها أعطتني كتاب أقاصيص قائلة لي بأنها أعدته فقط ليلة أمس بعد أسابيع من التعاون مع الطلاب. ورأيت احمرار عينيها وأنا أفتح الهدية.

الصفحات مليئة بصور حديثة لطلابي، وبجانب الصور إهداءات شخصية منهم مكتوبة على مربعات صغيرة ملونة من الورق، وقاموا بتزيين الأوراق بالقلوب، والابتسامات ووجوه لقطط صغيرة، وخطوط مضيئة، ونجوم، ونقاط مثلثات.

أنا أعلم التحدي الذي يواجهه طلابي في ربط هذه العبارات الصغيرة وعند قراءتي بدأت مشاعري التي كنت أعمل على التحكم بها تظهر وأنا أقرأ عباراتهم:

شكراً لك على تعليمك الجيد.

لقد استمتعت بالدراسة ويوماً ما سوف أذهب إلى أمريكا.

لن أنساك.

لقد استمتعت بدراسة الإنجليزية.

شكراً على كل شيء فعلتيه من أجلي، وأنا حزين جداً لعودتك لأمريكا، ومن فضلك لا تنسي ذكرياتك الجميلة، في اليابان.

بدأت دموعي تتساقط، وبدأت التمس الكلمات التي كانت تفيض مني بسهولة شديدة في العام الماضي، ولمست يداي الصفحات بخفة وبدأت أتطلع لوجوههم من خلال أطراف أصابعي. وطويت الكتاب وأحطته بذراعي ممسكة به بجانب قلبي.

لقد جمعهم هذا الكتاب جميعاً إلى الأبد، وربما سأغادر ولكن مصطحبة معي كل واحد منهم إلى أمريكا.

جيناماريا جيروم

المدرب العطوف

إن حجم جسمك ذو اعتبار قليل، وحجم عقلك ذو اعتبار أكبر، وحجم قلبك ذو اعتبار يفوق الجميع.

ب.س. فوربس

في أواخر الأربعينات في مدينة (سنسيناتي) بأوهايو، كان هناك ذلك الفتى الصغير، الذي أراد أن يكون ضمن فريق الأشبال لكرة القدم بمدرسته الابتدائية. وكان أدنى وزن للالتحاق بالفريق سبعين رطلاً. وحاول الفتى جاهداً أن يصل إلى الوزن المطلوب، وعلم المدرب بمدى رغبة الفتى لذلك فقام بتشجيعه حتى يصل إلى الوزن المطلوب في يوم الاختيار، وأعطاه كميات ضخمة من الموز والمشروبات، وسرعان ما وصل وزنه إلى تسعة وستين رطلاً ونصف الرطل، وقطع الشك باليقين وانضم الفتى لقائمة الفريق.

وأثناء الموسم قام المدرب بإبعاد الولد عن الملعب خوفاً عليه، حيث إن الحد الأعلى للوزن كان مائة وعشرين رطلاً طبقاً لقانون الرابطة، ولم يشأ المدرب أن يصاب الولد بجروح. ولكن بعد ذلك وفي المباراة النهائية للموسم نقص من الفريق بعض اللاعبين واضطر المدرّب إلى أن يعيد الفتى إلى الملعب حتى لا

يخسر الفريق. وقام المدرّب بوضع الولد في موقع الدفاع، وذلك من أجل سلامته، قياساً على أن الولد الصغير سوف يكون بعيداً عن أكثر اللعبات قوة وخطورة، ولكن لا أحد يعلم، ففي آخر لعبة في المباراة، عبر دفاع الفريق الآخر بأكمله الخط الثاني مراوغين، وملقين الحمل بأكمله على الفتى الصغير.

ظل الفتى يحدّق النظر من خلال خوذته ذات المقاس الكبير، والتي سقطت أكثر من مرة على عينيه، ثم رأى العدّاء يتقدم نحوه، فقام بالانحناء لأسفل استعداداً للإمساك بالخصم الضخم ذي المائة والعشرين رطلاً. وكلما تقدم العدّاء منه، كان كل ما يستطيع قوله لنفسه هو أن هذا الشاب لديه أرجل مكسوّة بالشعر! ها هو ذا، فقط سبعون رطلاً يحاول الإمساك بذلك الفتى الضخم ذي الشعر الغزير. وفي اللحظة المناسبة، استطاع أن يصل إلى قدميه مختطفاً واحدة منهما، وأمسكها كما لو كانت حياته الغالية، فقام العداء بجر ذلك الطفل الصغير معه لوسط الملعب، وما كان يرى الطفل سوى تراب الملعب حيث إن خوذته اصطدمت بالأرض على طول الطريق حتى منطقة النهاية.

أصيب الفتى بجرح عميق في مشاعره نتيجة لهذه التجربة المريرة، وحاول مقاومة الدموع والمشاعر التي بداخله لأنه خذل الفريق. وأفزعه انطلاق الفريق كله بصحبة المدرب إلى أرض الملعب كي يهنئوه! وقام المدرب بمدحه لعدم استسلامه، ولعدم ترك الفتى الضخم يرعبه دون أن يمسكه. حمله رفقاؤه بعد ذلك على أعناقهم. وانتخبوه «كأشجع لاعب في المباراة».

اسم المدرب هو (دان فينلي) والفتى الصغير هو أنا. كان (دان) في شبابه وقتها ـ الآن هو في الستينات من عمره ـ لاعباً ممتازاً حسب معايير اتحاد البيسبول . ولكنه أصيب بشلل الأطفال، ولم يستطع السير إلاّ بأرجل صناعية وعكاز، فقرر أن يكرّس كل طاقته لتدريب الأطفال. وفقد متعة اللعب مبكراً، فأراد أن يساعد الأطفال كي يمضوا معظم أيامهم في الملعب. ومازال مستمراً في ذلك.

دكتور داريل جيه بيرنت

٤

الخدمة: وضع معايير جديدة

العمل الذي يتم بإخلاص تام يُعَدُّ عبادة

بهاء الله
مؤسس مدرسة دينية

خدمة مصرفية متميزة

نادراً ما تأتي فرص عظيمة لمساعدة الآخرين، ولكن تحيط بنا يومياً فرص نادرة.

سالي كوش

عندما كان ابني في بداية سن المراهقة، ذهب هو وصديقه في الحافلة إلى المدينة؛ من أجل أن يقوموا بشراء محاور لعجل لوح التنزلج. وكان مع كل منهما عشرون دولاراً. وعندما وصلا إلى المدينة، اكتشفا أنهما في احتياج إلى مال إضافي، كي يغطي مصاريف الحافلة، وضريبة المبيعات، وكان ينقصهم ثلاثة دولارات وخمسة وسبعون سنتاً.

لحسن الحظ، كان بالقرب منهما أحد فروع البنك الذي نتعامل معه، لذلك قررا أن يدخلاه ويطلبا منه إعطاءهما قرضاً. فأخبرهم الصرّاف بأن ذلك غير ممكن، ولكنهما يستطيعان أن يحصلا على مال إضافي من خلال بطاقة والديهم الائتمانية. فقاما بالاتصال بالمنزل، ولكن لا أُحد يجيب. فعادا ثانية إلى الصرّاف فربما يجد لهما حلاً آخر. فأحالهما إلى مكتب نائب الرئيس. وعندما سأل: لماذا يجب على البنك أن يعطيهما قرضاً؟ فأجابا: لأنهما اثنان من

الكشّافة المدرسية، ولأنهما طالبان جيدان، ويستحقان الثقة أيضاً. فقال بما أنهما ليس لديهما أي كفيل، أو ضمان، فيجب عليهما أن يحررا ويوقعا إيصالاً بالمبلغ. ففعلا، فقام الصرّاف في المقابل بإعطائهما المال الذي يحتاجان إليه لإكمال مهمتهما.

ثم اكتشفنا بعد ذلك أن ذلك الرجل النبيل أعطى الفتيان المال من جيبه الخاص. فاتصل به زوجي في اليوم التالي يسأله عن قرض منزلي من نفس نوع الأجل! وأثناء الحديث مع الرجل، علمنا أنه قام بعدد من هذه القروض وأعطى زوجة بحار قرضاً ضخماً حيث إن حصتها كانت قد تأخرت. قال: إنه استرد تقريباً مائة بالمائة من الوقت، وإن فرصة مساعدة الآخرين بهذه الطريقة، كانت واحدة من أكبر المكافآت التي حصل عليها من خلال عمله.

وفي اليوم التالي، رِكب كل من ابني وصديقه الحافلة، وعندما وصلا قاما بتسديد قرضهما، واستلما الإيصال الموقع من قِبَل نائب الرئيس. لقد كانت خدمة مصرفية متميزة.

شارون بورچيسون

مضيفة جوية عاطفية

اعمل ما تحب، وأحب ما تعمل، ولن تعمل يوماً آخر في حياتك.

المصدر مجهول

«صباح الخير سيداتي وسادتي. أهلاً بكم على الخطوط الجوية المتحدة رحلة رقم ثمانية وأربعين وخمسمائة مباشرة من (بالم سبرنجز) إلى (شيكاغو).»

انتظر دقيقة! فعقلي بدأ السباق، أعلم أننا في الصباح الباكر، الساعة السادسة وخمسون دقيقة بالضبط، ولكني متأكد أن هذه الرحلة ذاهبة إلى (دينفر).

«والآن أعيروني انتباهكم من فضلكم» استمر الصوت قائلاً: «اسمي (آن ماري) وسوف أكون أول مضيفة جوية اليوم. في الحقيقة نحن في طريقنا إلى (دينفر). فإن لم تكونوا ذاهبين إلى هناك فقد حان الوقت لتتركوا مقاعدكم، وتغادروا الطائرة.»

وتنفست الصعداء حيث أن (آن ماري) أكملت قائلة: «السلامة مهمة لنا، لذا من فضلكم أخرجوا بطاقة تعليمات السلامة التي أمامكم واقرؤوا ما بها. هيا جميعاً أخرجوا الكتيبات، ولوحوا بها في الهواء.»

وابتسم سبعون بالمائة من المسافرين، وفعلوا كما قالت المضيفة، وعشرون بالمائة لم يكونوا قد استيقظوا بعد، والعشرة بالمائة الباقون البغضاء لم يفعلوا شيئاً.

«في حالة ما إذا هبطت الطائرة على سبيل الخطأ في الماء، وهنا يجب أن يُتّخذ قرار؛ من الممكن أن تصلي وتعوم كالمجانين، أو أن تستخدم مقعدك كوسيلة للطفو.»

حوالي نصف العشرين بالمائة بدؤوا يفيقون من ذهولهم. «سوف نقدم الإفطار على الطائرة هذا الصباح. يوجد بالقائمة بيض طازج وفطيرة محلاة بالفواكه ـ ليس حقاً ـ ولكنها تبدو جيدة بالنسبة لي، ومع ذلك سوف تقوم مضيفات الرحلة بإعطائكم حرية الاختيار: إمّا بيض مخفوق أو حبوب قمح باردة.»

في ذلك الوقت كان بعض الركاب البغضاء يبتسمون. شكراً على هذه الرحلة الممتعة يا (آن ماري). وشكراً لله لأنه حبانا بهذا الطاقم من المضيفات اللائي يحببن عملهن.

جلين ڤان إيكرن

التدليك هو الرسالة

إن الطريقة الحقيقية الوحيدة لتميز بها نفسك عن المنافسة تكون من خلال تقديم خدمة.

«جوناثان تيش»

أنا أحب الطهي، ويكون الطهي مفضلاً لدي عندما لا يوجد شيء يحرج: لا ضيوف أضيفهم، ولايوجد أقارب مدعوون للعشاء. عندئذ أضع قليلاً من هذا وقليلاً من ذاك في القدر، وإن لم تتقلب تصبح مجرد خلطة من البروتينات تكفي لاثنين، وزوج من البيض المسلوق علي خبز.

ولكن، كان ذلك العيد ـ العيد في القرية الجديدة، في المدينة الجديدة مع أصدقاء جدد. وذلك مهم للغاية - شديد الأهمية لدرجة أنني قمت بإعداد المزيد من الطعام في باقي الوقت. وفي يوم العيد شعرت بقليل من الغرور. تم إعداد الفطائر، والديك الرومي تم حشوه، والبطاطس اللذيذة طهيت، والمنزل بأكمله - مرة في العام ـ آية في النظافة و الجمال. وفي الصباح التالي تلقيت مكالمة تذكرني بأن هناك اثنين من المدعوين نباتيين. أنا متأكدة من أنهما يعيشان علي أكل الخضراوات، والسلاطات التي قمت بتجهيزها، ولكنني أشعر بالقلق من اللعبة التي قررت أن أقوم بها، فأثناء شوي الديك الرومي، سأذهب

سريعا إلي محل الفا الفا، وهو أحد أسواق النباتيين القريبة لأشتري طعاماً.

نحن نعيش في الريف، وفي يوم مزدحم تمر سيارة بالقرب من منزلنا مرة كل ساعة. ولم أكن مستعدة تماماً لأن السكان في البلدة لا يريدون أن يتسوقوا في آخر دقيقة. المرور كان مزدحماً للغاية، والسائقون مشتبكين مع بعضهم البعض وكنت على وشك الركض في النهاية، ولم أكن أستطيع مجرد الدخول إلى مكان انتظار السيارات الخاص بالسوق، وفي اللحظة التي قررت فيها فعل ذلك، تغيّر كل شيء.

كان مدير المتجر في ساحة الانتظار، يوجه المرور، ويري الأشخاص الأماكن الخالية. دخلت إلى مكان الانتظار، وأوقفت السيارة، وأسرعت إلي داخل المتجر. وهناك بالداخل، عاملو المتجر في كل مكان، يقومون بتسليمنا الشهي من الطعام، ويقدمون الاقتراحات، ويقومون بمساعدة الناس لإيجاد ما يبحثون عنه. وأخذت ما أتيت من أجله سريعاً، وبالرغم من ذلك كانت هناك صفوف طويلة تقف عند الخزينة لدفع النقود.

كانت أسناني تصطك ببعضها لمجد تخيلي أن ضيوفي قد وصلوا، فلم يجدوا من يضيفهم، وقد احترق الديك الرومي.

حتى أن الرجل المهذب الواقف أمامي كان يعاني من بعض الآلام، أو كذلك خيّل إليّ، حيث كانت هناك امرأة جذابة تقوم بتدليك عنقه وكتفيه. فقلت في سري يا له من رجل محظوظ! وسرعان ما التفتت إلي المرأة وقالت لي: أتريدين، أتريدين تدليكاً لعنقك، وكتفيك، بينما أنت تقفين في الصف؟ قلت: لم لا؟ وعندما بدأت عملها بدأت أتنفس ثانية، وقلت في نفسي: أليس ذلك رائعاً؟ مدربة مساج تقوم بعملها في الوقت، والمكان المناسبين تماماً. وعندما انتهت سألتها بكم أنا مدينةً لها؟ فقالت: لا، لا، ذلك علي حساب المتجر.

والآن، أسألكم: أكانت تلك خدمة ناجحة، أم ماذا؟ في باقي اليوم يمكن تناول قطعة من الكعك أو الفطير إذا أحببت. والعشاء يقدم بما يكفي من واحد إلي عشرة أشخاص، وربما حوالي أربعة عشر.

«ميدا روچرسون»

ليست ضمن القائمة

ما قيمة العيش، إن لم نجعل الحياة أسهل على بعضنا البعض

«جورج إليوت»

طبيعة عملي تفرض علي السفر كثيراً. ولكن الشيء الذي لا أحبه في ذلك أنني دائماً ما أتناول الطعام وحدي، وذلك يجعلني أشعر بوحدة دائماً، عندما أشاهد الآخرين يضحكون ويتكلمون، وأحيانا ينتابني ذلك الشعور البغيض؛ أنني أبدو كمن يجلس في انتظار من يأخذه. لذلك دائماً ما أطلب خدم الحجرة لليال عديدة، حتى أتحاشى ذلك الشعور غير المريح. ومع ذلك فعاجلاً أم آجلاً أشعر باحتياجي لمغادرة غرفتي، وخطتي أن أهبط إلى مطعم الفندق في اللحظة التي يفتح فيها أبوابه. ففي ذلك الوقت لا يكون مزدحماً، ومن ثم لا أشعر بعدم الارتياح.

بعد أن حصلت علي الخدمة في الغرفة لثلاث ليالٍ في صف من الغرف في

مقتبسة من كتابها، ميزانية الرعاية لمكان العمل : عشرات من الأشياء البسيطة تستطيع أن تقوم بها لتجديد الروح المعنوية أثناء العمل. ماجروهيل - ١٩٩٦

فندق في هيوستون يدعى: وندهام، كنت في حاجة للخروج. علي الرغم من أن المطعم يبدأ العمل في الساعة السادسة والنصف، إلا أنني وصلت في الساعة السادسة وخمس وعشرين دقيقة. لدرجة أن مدير المطعم قام بالتعليق على ذهابي هناك قائلاً: مبكراً بالفعل». فشرحت له عدم ارتياحي أن أتناول طعامي وحدي في المطعم، فأخذني وأجلسني إلى طاولة جميلة، وقال: «تعلم أني دائماً آتي إلى عملي، والنزلاء لا يأتون قبل السابعة، وأتساءل: أتمانع لو أنني جلست معك قليلاً؟»

لقد كنت سعيداً، لقد جلس وتحدث معي عن أهداف مهنته، وهواياته، والتحديات التي يواجهها لكي يوازن ما بين عمله في المطعم، وعائلته، وصعوبة كونه في العمل ليلاً، وفي العطلات الرسمية، وعطلة نهاية الأسبوع. بعد ذلك أطلعني علي صورٍ لأبنائه، وزوجته، وحتي كلبه! وبعد حوالي خمس عشرة دقيقة لمح بعض الزبائن علي طاولة الاستقبال، فاستأذن وانصرف. ثم لاحظت - بجانبي عيني - أنه قبل أن يذهب لاستقبالهم توقف في المطبخ للحظة.

لأن صديقي الجديد تقدم للأمام كي يرحب بالقادمين ويجلسهم، خرج أحد النزلاء من المطبخ وتقدم إلي طاولتي مباشرة، وأخبرني بأنه مسؤول عن الجزء الخلفي من المطعم الليلة، وأنه متأكد من عدم جلوس أحد بجانبي لفترة. ثم أضاف: أنا لست مشغولاً، أتمانع لو أنني جلست معك قليلاً؟ وتبادلنا حديثاً رائعاً حتي جلس شخص ما في منطقة عمله فاضطر إلى أن يستأذن وينصرف.

بعد ذلك بقليل خرج أحد المساعدين، وأيضاً سألني إن كان بإمكانه الجلوس معي قليلاً. بالكاد كان يتكلم الإنجليزية، ولكنني تعلمت الإنجليزية كلغة ثانية، لذا فلقد دار بيننا ذلك الحديث الممتع عن خبرته في المجيء إلي أمريكا، وشاركني كل التعبيرات التي علموها له في المطبخ عندما وصل في البداية - لك أن تتخيل - وعندما ازدحم المطعم، استأذن ليعود لعمله ثانية؛ ولكن قبل أن أغادر تلك الليلة كان الجميع - حتي كبيرة الطهاة - قد تقدم إليّ وجلس معي.

وبعد حوالي ساعة ونصف طلبت فاتورة الحساب، وكانت هناك وقفة مسموعة في المطعم. كل من جلسوا معي من قبل جاءوا زمرا إلي طاولتي في جماعة كبيرة، وأهدوني وردة حمراء ذات ساقٍ طويلة قائلين: تلك أجمل ليلة حظينا بها في مطعمنا. لم أتمالك نفسي فبكيت.. الليلة التي بدأت بالشعور بالوحدة في البداية، انتهت كذكرى جميلة للعاملين ولي.

«باربارا جلانز»

« لنبدأ من جديد »

اعمل بشكل كبير، واعمل بشكل صحيح، واعمل بنظام

«فريد أستير»

منذ وقت بعيد، كانت لي خبرة مباشرة لما أطلق عليه «أداء رائع لخدمة الزبائن». لقد حدث ذلك يوم سبت في أحد أيام الشتاء الباردة بتورنتو.

بدأت عطلة نهاية الأسبوع، كما هو الحال مع من يقيمون مع عائلة ثانية، قمت مع أبنائي بزيارة أمهم. ثم حصلت أنا وزوجتي كيت على عطلة نهاية أسبوع وحدنا. ولقد كان يوم السبت رمزا للراحة والهدوء. فلقد استيقظنا متأخراً، ـ وكل شيء في ذلك اليوم كان ممتعاً ـ لمدة ثلاث أو أربع ساعات متأخرين عن المعتاد.

بعد أن قمنا باستعراض المعالم السياحية، والمحلات، وصلنا إلى فندق مشهور من ذوي النجوم الأربع، وذلك حوالي الساعة الرابعة بعد الظهر، ومستعدين لغداء متأخر. كان طاقم المطعم مريحاً للغاية. طلبت كيت شيئا ما محمراً، وممزوجاً، وعندما أحضروه بدأت المغامرة الحقيقية.

الشيء الرائع الذي طلبته كيت ممزوجاً، ومحمراً كان عبارة عن مقدمة أصبع من قفاز مطاطي. ناديت علي النادلة وسألتها: ما هذا؟ واستفسرت كيت أيضاً عن ذلك بنفس مستوى الغضب والسخط.

أجابت النادلة : في الحقيقة أنا لست متأكدة، وأخذت الطبق معها إلي المطبخ.

حضرت النادلة في أقل من دقيقة ومعها رئيس الصالة الذي استهل قائلاً: نحن في غاية الأسف يا سيدتي، لارتكابنا هذا الخطأ الفظيع، فكلما بعدت قيل: إن كل شيء تمام. فلنبدأ من جديد، وقال مخاطباً النادلة: احملي كل شيء موجوداً علي الطاولة، وبدأت النادلة في إزالة الموجود علي الطاولة: العصير، والطعام، والسكاكين، وفوط المائدة ـ كل شيء ـ ثم قال رئيس الصالة: «فلننس ما حدث». تم إعداد المائدة، وتقديم القوائم وطلبت طعاماً وشراباً جديدين، وكنا نستعد من جديد للغداء الشهي.

لقد شكل رئيس الصالة انطباعاً سيئاً، ويحاول أن يبد له بانطباع جيد وإنه لم ينكر الذي حدث، ولكنه استبدله بأفضل، وأعلي شيء، وكان الطعام جيداً، والخدمة فوق العادة، كان ذلك أشبه بالمسرح.

وأخيراً، الوجبة كانت هدية مجانية.

«ريتشارد بورتر»

آه، يا طفلي

العطف هو العلامة المميزة للقلب المحب

المصدر مجهول

أنا وزوجي كنا مسافرين إلى إيطاليا، ومعنا طفلان صغيران، وراعية الأطفال وسوف نذهب لزيارة الأماكن المعروفة، وسوف نستطيع جميعاً زيارة الكنائس الأساسية، والمتاحف، ونترك الأطفال مع راعيتهم. إلا أنه في ذلك اليوم أخذنا الطفلين معنا، حيث إننا لم يبق أمامنا سوى يوم واحد للذهاب إلى أسيسي، وكلنا في عجل لرؤيتها. وكان الصباح جميلاً، نشعر بالسعادة وكأننا في رحلة مقدسة، قرأ كل منّا قصة: الآخر، للكاتب س ت فرانسيس بينما الأطفال يناغون، ويضحكون، ونحن نسوق السيارة في الشوارع الملتوية.

في نهاية ذلك اليوم الحار- ونحن نتجول أعلى التلال وأسفلها بزاوية ٩٠ درجة - من الشمس الإيطالية، كان صراخ الطفلين لا يتوقف. أحدهما يتقيىء، والآخر يشكو من الإسهال. جميعنا مرهقون، وفي حالة غضب، وكل ما بقي هو ثلاث ساعات لرحلة العودة إلى فلورنس، حيث كنا نقيم. في مكان ما في سهول بيروجيا توقفنا في أحد المطاعم الإيطالية الصغيرة للعشاء.

لقد كنا في غاية الإحراج بسبب حالتنا الرثّة، وأيضاً بسبب رائحتنا، والأطفال المزعجين، ولقد حاولنا أن نتسلل إلى حجرة الطعام، آملين في أن نستطيع أن نسكت الأطفال حتي يأتي الطعام، قبل أن يلقونا بالخارج. ألقى صاحب المطعم نظرة متفحصة علينا متمتماً: أنتم، انتظروا هنا، ثم عاد إلى المطبخ. اعتقدنا أنه يجب علينا الآن أن نغادر، ولكن وقبل أن نقرر ماذا نفعل، ظهر وبصحبته زوجته وابنته المراهقة، عبروا إلينا - حجرة الطعام - وألقت كل واحدة منهما بنفسها والتقطت طفلاً صائحة : آه، يا طفلي، وأخذتا الطفلين من ذراعينا مشيرتين إلينا بأن نجلس في أحد الأركان الهادئة على إحدى الطاولات.

استمر الترحيب، والعشاء لمدة طويلة، وبعد ذلك أخذنا الطفلين للجزء الأخير في حجرة الطعام جيئة وذهاباً، يضحكون، ويتهادون، ويغنين، لهم أغنية إيطالية، كي يناموا في هدوء. وأصرّ صاحب المطعم على أن نجلس وأعطانا زجاجة عصير إضافية بعد أن نام الطفلان.

أي أب، أو أم وصل إلي هذه المرحلة من الانفلات مع طفل، لسوف يقدر ما أعطاه الله له من منحة بأن أرسل إليه الرحماء في ذلك اليوم.

محرري كوناري پرس

ماذا بعد ما يطلب العميل؟!

لتكن مسؤولاً بدرجة أكبر مما يتوقع منك الآخرون

هنري وورد بيتشر

في عام سبعة وثمانين وتسعمائة وألف، كنت أستعد لألقي خطبة في مؤتمر لمديري أقسام الأطعمة البحرية في المحلات الكبري، ولكن كان ينقصني الحكايات الجيدة عن تجارة الطعام البحري، لذا فقد قررت أن أذهب كمشترٍ غامض إلى البقالة المجاورة، لأرى ما إذا كنت أستطيع صنع موقف يمكن أن ينتج عنه قصة جيدة. وعندما اقتربت من واجهة العرض الزجاجية التي تحوي الأكلات البحرية، سمعت صوتاً يقول: «هل نستطيع مساعدتك» ؟ فقلت في نفسي: إنه لم يدرك بعد أن وقت الدعابة السمجة قد حان، لذا فقد قلت له: أنت، لتعلم أنني أهتم جداً بصحتي، وأعلم أن أنواعاً معينة من الأطعمة البحرية تحتوي علي كمية كبيرة من الكوليسترول، والبقية الأخرى تقل عنها في ذلك، فهلا تكرمت وأخبرتني: أيها يحتوي علي أكبر كمية من الكوليسترول، وأيها يحتوي على أقل كمية منه؟

فأجاب الرجل المتخصص في الأطعمة البحرية قائلاً : هل تعلم يا سيدي أن هناك نوعين من الكوليسترول، وأضاف قائلاً : لكي نصل إلي تفسير طبي واضح للاختلافات بين البروتين الدهني عالي الكثافة، والبروتين الدهني منخفض الكثافة.

كنت متأكداً أنني أشهد العودة الثانية للدكتور الكبير ماركوس ولبي.

علي الرغم من أني صعقت من إجابته، غير أنني أصررت علي إجراء اختباري علي المنتجات. وقلت: «أحتاج لمزيد من التنوع في أكلاتي البحرية، هأناذا أعيش في سياتك حيث تكثر أعظم الأكلات البحرية، ولكني لا أعلم كثيراً عن وصفات الطهي، فإذا سمحت تفهم ظروفي، وساعدني حتي أجد أشياء يسهل وضعها معاً؛ فأنا مشغول!!

وقام المتخصص في الأطعمة البحرية بهمة من خلف واجهة العرض ولوح بيده بطريقة تعني: «اتبعني». واتجهنا مباشرة إلى صفوف البقالة حتى قسم التوابل، وبعد أن مد يده إلى أعلى رف جذب صندوقاً وأمسكه قائلاً : «هذه التوابل من اليابان، وهي رائعة، متعددة الاستخدامات، تتماشى مع أي طعام بحري، وهذا مكان جيد لنبدأ منه».

ثم عدنا ثانية إلى قسم المأكولات البحرية، وتوقف أمام واجهة العرض الزجاجية، ثم نظر مباشرة إلي عيني قائلاً : «دعنا نتأكد مما تريده ثانية يا سيدي، فأنت تريد طعاماً بحرياً صحيا وعدة وصفات لا تأخذ وقتاً طويلاً في الإعداد. أليس كذلك؟» فأجبت: «بلى، بالضبط» فقال ما رأيك في أن أعطيك كتاباً، ثم جذب كتاباً واضعا الغلاف الأمامي علي مسافة حوالي عشر بوصات أمام عيناي. ولقد كان الكتاب يحمل عنوان: «الطعام البحري الصحي سريع التحضير، المتعدد الوصفات، لسكان شمال غرب المحيط الهادي».

وبينما كنت أقلّب الصفحات، بدت أسماء الوصفات لذيذة، ناسياً الغرض من زيارتي لرحلة العمل السرية داخل متجر، فلم أستطع مقاومة الشراء: سالمون، وهاليبوت، وتونة، وسكالوب، لقد كنت في حيرة.

وبينما كنت أدفع أمامي عربة المشتريات نحو المحاسب، أحسست بسخرية القدر قد هبطت عليَّ؛ فلقد أتيت من أجل أن أختبر معرفة هؤلاء الرجال بمنتجاتهم، ولأعد قصة جيدة تصلح لإلقائها في المؤتمر، وهأناذا أخرج بماذا؟ بالنسبة لي: لقد حصلت على سجل للمأكولات البحرية، يصلح لجميع الأوقات في رحلة تسوق واحدة.

لقد كان المتخصص في الأطعمة البحرية أكثر بكثير من مجرد متلقٍ لطلبات الشراء. لقد كان لديه قدرة عالية للغاية على حل المشاكل، والتي أحدثت اختلافاً جذرياً في جودة أطعمتي البحرية التي أعدها للعشاء، والشيء الذي جعلني أشعر أنني من أكثر المشترين أهمية في ذلك المتجر ذلك اليوم. لو أن هناك سوقا تجاريا مشهوراً، فإن عربة مشترياتي المليئة بالأطعمة البحرية سوف تزكي ذلك العامل المتفاني في عمله.

آرت تورروك

خدمة الزبون ليست من مهام ميكي ماوس

منذ زمن غير بعيد، سئلت إحدى النزيلات المغادرات لمنتجع قرية: بولينيسيان، بعالم ولت ديزني عن مدى استمتاعها بزيارتها للمكان، فقالت لموظفة الاستقبال: إنها كانت إجازة رائعة، ولكن قلبها قد تفطّر حزناً لأنها فقدت أفلام الكاميرا التي لم تكن قد قامت بتحميضها بعد، وأن ما أصابها من حزن كان بسبب فقدها لتلك الصور التي التقطتها أثناء عرضنا المسمى بيولينيسيان لواو، حيث كان هذا العرض بمثابة ذكرى اكتنزتها بشيء من الخصوصية.

قيل لها: والآن، لتفهمين من فضلك، أنه ليس لدينا قواعد مكتوبة للخدمة التي تغطي اللقطات الفوتوغرافية المفقودة لعرض لواو. ولحسن الحظ، أدركت المضيفة التي كانت تجلس على المكتب الأمامي فلسفة ديزني في الاهتمام بالنزلاء، فطلبت من السيدة أن تترك لها فيلمين جديدين ووعدتها أن تتكفل هي بباقي الأمر.

وبعد مرور أسبوعين، تلقت هذه النزيلة بمنزلها طرداً بريدياً به صور فوتوغرافية للمنظر الكامل الذي صيغ فيه عرض لواو، وكانت هذه الصور تحمل التوقيع الشخصي لكل مثل على حدة. لقد كان هذا الطرد يحتوي أيضاً على

صور فوتوغرافية للمكان الذي أقيم فيه الاستعراض، والألعاب النارية التي تمت بموقع العرض الرئيسي، وهي صور قامت المضيفة بالتقاطها في وقت فراغها بعد انتهاء العمل، وإن ما جعلنى أعرف هذه القصة هو الخطاب الذي أرسلته النزيلة إلينا، والذي قالت فيه: إنها لم تحظ طيلة حياتها أبداً ـ من مؤسسة تجارية ـ بمثل هذه الخدمة المليئة بالمشاعر الرقيقة.

فمثل تلك الخدمات البطولية ليست مدرجة ضمن قوائم سياسة المؤسسة، ولكن مثل هذه الخدمات تصدر عن أناس يهتمون نشأوا فى ظل حضارة تشجع على هذا الاتجاه، وتجسده.

فاليري أوبريل

نائب رئيس

جامعة ديزني لبرامج الضيافة

طبق هذا المثل

«خير جزاء لعطاء الآخرين هو عطاؤك لمن لا تنتظر منه جزاء.»
«نحن ميالون إلي الحكم علي نجاحنا من خلال كشوف رواتبنا، وأحجام سياراتنا ،أكثر من الحكم علي ذلك النجاح من خلال نوعية الخدمات التى نقدمها للبشرية، وعلاقتنا بالبشر».

مارتن لوثر كينج جي آر

لقد كنت مع زوجتي وابنتي التي بلغت من العمر سنتين في معسكر منعزل يحوطه الجليد بمنطقة وادى نهر روج، بمقاطعة أوريجون، وتعطلت بنا السيارة في الطريق. لقد كنا في رحلة للاحتفال بإتمامى العام الثاني من فترة التدريب كطبيب مقيم، ولكن ما اكتسبته من معرفة طبية لم يكن ليفيد في أمر تلك السيارة الترفيهية التي استأجرناها لهذه الرحلة.

لقد حدث ذلك منذ عشرين عاماً، ولكني أتذكر ما حدث بنفس الوضوح الذي أتذكر به سماء أوريجون الصافية. لقد استيقظت لتوى، وتحسست مفتاح الضوء من حولي، ولكن لم يتبد لي غير الظلام. ولقد حاولت إشعال الضوء دون جدوى وبينما كنت صاعداً من داخل المخيم، إذا بخرير منحدر الماء الناصع يحجب - لحسن الحظ - ما كنت أتفوه به من ألفاظ غير مهذبة .

وانتهيت أنا وزوجتي إلى أننا قد وقعنا ضحية لتلك البطارية الخامدة، وأنّ قدماي هما أكثر نفعاً من معرفتي بالسيارات، وقررت أن أقوم بمسيرة طويلة

عائداً إلى الطريق السريع الرئيسي، والذي يبعد عن مكان المخيم بعدة أميال، بينما مكثت زوجتي مع ابنتنا.

وبعد ساعتين - بعد أن التوى كاحلي - وصلت إلى الطريق السريع، وأشرت إلى سيارة نقل مثقلة بما تحمله لتقف، ونزلت من تلك السيارة عند أول محطة وقود وصلت إليها، ثم تركتني السيارة لتواصل طريقها. وبينما كنت أقترب من المحطة، أدركت إدراكاً عميقاً أن هذا هو صباح يوم الأحد. لقد كان المكان موصداً، ولكن كان ثمة هاتف عملة، ودليل هاتف ممزق، فقمت بالاتصال بشركة خدمة السيارات الوحيدة الموجودة في المدينة المجاورة، والتي تبعد عن هذا المكان بمقدار عشرين ميلاً.

ورد عليّ شخص يدعى بوب، واستمع إليّ بينما أوضح له ما أنا فيه من مأزق. وقال لي عندما أخبرته عن مكاني: «ليس هناك مشكلة، إنني عادة لا أعمل أيام الأحد، ولكني أستطيع أن أصل إليك في غضون نصف ساعة تقريباً.» عندئذ سرى بجسدي شعور بالارتياح لمقدمه، ولكني كنتِ مدركاً أيضاً لما ينطوي عليه عرضه لمساعدتي من تكلفة مادية.

وصل بوب بسيارة كبيرة تستخدم لجر السيارات المعطلة يتلألأ لونها الأحمر، ثم واصلنا طريقنا إلى المعسكر. وبينما خرج بوب من عربة السحب، التفت حولي لأشاهده في ذهول تام وهو يرفع نفسه من داخل العربة متكئاً على دعامات وعكازين، فقد كان نصف بوب الأسفل مشلولاً!!

ثم أخذ بوب طريقه صاعداً نحو المعسكر، بينما بدأت أنا ثانية في ممارسة الرياضة العقلية لحساب تكلفة هذا المعروف.

قال بوب: «إنها مجرد بطارية خامدة، والأمر يتطلب مجرد دفعة بسيطة، وتصبح السيارة على ما يرام.» وأعاد بوب البطارية إلى مكانها. وأثناء إعادة شحن البطارية، شرع بوب في مداعبة صغيرتي بخدع سحرية، حتى إنه أخذ ربع دولار من أذنه وأعطاها إياه.

وسألته - عندما كان يعيد كابل وصلة الشحن - عما يجب عليّ أن أدفعه إليه، فأجاب إجابة أصابتني بالذهول، قائلاً: «لا شيء» .وصممت قائلاً له: «ولكني يجب أن أدفع إليك شيئاً» . فردّ عليّ مكرراً: «لا» . واستطرد قائلاً: «حدث في ڤيتنام أن مدّ إليّ شخص يدَ العون ليخرجني من موقف أسوأ من هذا

عندما فقدت ساقاي، وأخبرني هذا الشخص أنّ ما عليَّ هو أن أفعل مع الناس مثل صنيعه معي. وعليه فإنك لا تدين لي بشيء، ولكن تذكر فقط أن تفعل ذلك مع الناس طالما سنحت الفرصة لذلك.»

ومرّت عشرون سنة سريعة على وظيفتي الطبية التي كنت دائم الانشغال بها، إذ أنني دائماً أقوم بتدريب طلبة الطب. وجاءت سندي، وهي طالبة بالفرقة الثانية في مدرسة خارج الولاية، لتقضي معيَ شهراً، وبذلك تتمكن من الإقامة مع والدتها التي تقطن في نفس المنطقة. لقد انتهينا لتونا ـ أنا وسندي ـ من الكشف على مريض أتلفت حياته المخدرات والاستخدام السيء للكحوليات، ومكثنا – أنا وهي – بمركز الممرضات نناقش اختيارات العلاج الممكنة، وإذ بي ألحظ الدموع تتدفق فجأة من عينيها، فسألتها: «أتشعرين بالامتعاض من الحديث في مثل هذا الموضع؟ ».

فأجابتني وهي تنشج: «لا، لكن كل ما في الأمر أن والدتي يمكن أن تكون في وضع هذا المريض، فهي تعاني من ذات المشكلة.»

وقضينا ساعة الغداء منعزلين داخل غرفة الاجتماعات، نناقش التاريخ المأساوي لوالدة سندي مدمنة الكحوليات. وأفضت إليَّ بمكنون ذاتها، وهي تتألم، ولا تكف عن البكاء. وقصّت عليَّ سنوات الغضب، والارتباك، والعداء التي ميّزت وجود عائلتها. وأعطيت سندي الأمل في علاج والدتها، ورتبنا لمقابلة الأم بمستشار طبي مدرب. وبعد تشجيع قوي من باقي أفراد عائلة سندي وافقت الأم على العلاج، فدخلت المستشفى وقضت بها عدة أسابيع، وخرجت منها وكأنها شخص آخر جديد يختلف عن ذي قبل. لقد كانت عائلة سندي على وشك التفكك، وهذه هي أول مرة تعايش فيها الأسرة بصيصاً من الأمل. وسألتني سندي: «كيف أستطيع أن أردَّ لك هذا المعروف؟». حينئذ رجعت بي الذاكرة إلى ذلك المخيم بوعي مستغرق داخل المخيم الذي يحوطه الجليد، وذلك الشخص السامري المشلول الصالح، وأدركت آنذاك أنه ليس هناك إلا إجابة واحدة يمكن أن أردَّ بها على هذا السؤال فقلت لها: «ما عليك فقط هو أن تفعلي مع الناس مثل صنيعي معك، طالما سنحت الفرصة لذلك».

كينيث جي ديفس

دكتوراه في الطب

« لقاءات مع إلفس صبيحة أيام الأربعاء »

إن من يبــذر بذور الرحـــمـــة، يهنأ بحـــصـــاد دائم

المصدر مجهول

لقد عملت كعاملة نظافة لمدة أربعة عشر عاماً، ولقد كانت السيدة أفاديسيان أحد زبائني المفضلين، على مدى فترة عملي. كانت السيدة أفاديسيان تشبه الزنبرك في مرونتها، باستمرار كانت تبدو وكأنها تثب، ومقدمة شعرها الناصعة تتطاير هنا وهناك. إنني لست على يقين كم كان عمرها؟ ولكن ما أعرفه أنها شيعت جنازة آخر أبنائها الستة منذ بضع سنوات، وأن أبناءها كان مؤمناً عليهم لفترة من الوقت. لقد عرفت شيئاً آخر عن السيدة أفاديسيان، لم يكن يعرفه قط أيٌ من أفراد عائلتها، ولا حتى أبنائها، أو أصدقائها، لقد كان هذا الشيء سراً لا يخرج من نطاقنا. لقد كانت السيدة أفاديسيان مولعة بـ إلفس.

لقد كان اكتشاف هذا السر من قبيل المفاجأة، حينما ضبطتها ذات صباح وهي تخفي شيئاً وراء ظهرها، بينما كنت في طريقي لدخول حجرة المعيشة.

عندئذ تمتمت وهي تعود للوراء، ووقف كل منا في مواجهة الآخر لوقت بدا طويلاً. وجال نظرها هنا وهناك، ثم نظرت في عيناي نظرة مترددة تختبر

فيهما ولائي، وتبحث فيهما عن صداقة حميمة، ووجدت فيهما تبتغيه فأضاء وجهها.

وقررت السيدة أفاديسيان، أن تشركني في سرها الخاص. وتكشف السر بلون مفعم بالحباة رغم كونه باهتاً: إنه إلفس ذاته، يبدو مبتسماً لكلينا من خلال صورة بمجلة «تين ماجرين» كانت قد نشرت عام ١٩٥٦. لقد بدا، وهويبتسم ابتسامة عريضة، وكان مكتوباً تحت الصورة: «أنا الملك.. أنا المتأنق، واسع الشهرة». ورفعت بصري إلى السيدة أفاديسيان، وإذا بوجهها يتورد خجلاً.

كان الملك – بعد ذلك – يأتي كل أربعاءلزيارة السيدة أفاديسيان زيارة شخصية في منزلها. وفي تمام الساعة التاسعة صباحاً كنت أصطحب أدوات النظافة إلى منزلها المتداعي الباقي من العصر الفيكتوري؛ فأجدها تخطو في قلق جيئة وذهاباً على مقربة من النافذة التي تطل على واجهة المنزل. لقد كانت تتأنق في ارتداء فستان زفافها الأبيض المزخرف المصنوع من نسيج حريري رقيق، وجديلة من لآليء ذات ألوان براقة، وخفاً من التاساتان ذا لون وردي.

لقد كان هذا الوقت أيضاً هو وقت إسدال شعرها، فقد كانت تفك كل دبوس من مقدمة شعرها لتتركه على سجيته، حتى تسدل المحاليق الحريرية الفضية اللون مشكلة إطاراً حول وجهها. لقد كان وجهها بمثابة انعكاس للون وهاج في مواجهة لوحة زيتية على قماش تحول لونه: فهي ذات لون وردي شبيه باللؤلؤ، وشفتين متفرجتين، وظل ذي لون أحمر مائل إلى الأرجواني، ينتشر على مقربة من جفونها، ووجنتين في حمرة الطماطم.

لقد كانت تنتظر في البهو، حتى إذا ما انتهيت أنا من أعمال النظافة، اتجهت مباشرة نحو الفيكترولا القديمة، ومددت يدي في حقيبة أدوات النظافة الخاصة بي لأخرج منها كنزنا الجديد ـ إنه عبارة عن نسخة متهالكة ولكنها صالحة للاستعمال تماماً من أعظم إنجازات إلفس التي حاربت من أجل اقتنائها وفزت بها في مزاد علني وذهبت إلى السيدة أفاديسيان، وأخذت بيدها الصغيرة الحجم وانحنيت لها ثم صحبتها إلى قاعة الرقص. وبعد رقصة بطيئة أو رقصتين، شاركنا إلفس الرقص من خلال الفكترولا التي توجد بركن الحجرة. وعندما بدأت الرقصة الثالثة، انتابتنا جميعاً حالة من الهياج أشبه بالجنون.

كان هناك صوت لضرب من موسيقى الجاز الخاصة بأغنية إلفس «الحب

المتوقد» ، وها هي السيدة أڤاديسيان مرتدية فستان زفافها المصنوع من الحرير الرقيق، ترفرف وتتحرك بارتجاج، وترقص بخطى رشيقة وسريعة هنا وهناك ولكن في غير ثبات، وخفها الوردي المصنوع من الساتان يضفي على السجادة لوناً متوقداً.

لقد ثارت مشاعرنا جميعاً؛ فأخذنا نصرخ صراخاً جماعياً، ونصيح، ونقفز لأعلى ولأسفل، وعندما أدركنا أننا لن نستطيع مواصلة ما نحن عليه، ولو لدقيقة واحدة، أخذ إلڤس في إظهار براعته من خلال أغنية «صخرة السجن» ، لقد كان إلڤس متجرداً من الشفقة، فقد استنفذنا حتى خارت قوانا، وأخذنا نتوسل إليه قائلين، ونحن نتخيله: «نتوسل إليك يا إلڤس، ألا تكون بهذه القسوة» .

وفي الجزء الأخير من اللحن الموسيقي عزف لنا إلڤس لحن السيريناد، مقسماً لنا في إطار ضمني على حبه وإخلاصه. وعندئذ انتزعت السيدة أڤاديسيان من مكانها، وأخذتها بين ذراعي لأرقص بها رقصة إلڤس جيئة وذهاباً، ثم أخذنا في عمل التفاتات إيحائية بما كان إلڤس يغرد بأغنية «حبيبي، أيتها الجميلة» .

ولقد أحب المحبوبة الجميلة، وكل أربعاء صباحاً، وطيلة أيام الأربعاء كانت السيدة أڤاديسيان ترحل.

جون كورسي

البقرة العجيبة

في عام ١٩٧٨، كانت سيارتي في حاجة لبعض الأعمال الميكانيكية التي لم يكن بمقدوري القيام بها بنفسي. وحيث إن الجراج الذي كنت آخذ سيارتي إليه قد أوصد أبوابه، فقد واجهتني مهمة صعبة، وهي أن أجد ميكانيكياً يتميز بالإخلاص، و الأمانة. لقد انتابني القلق بسبب ما أعرفه عن سمعة بعض المشتغلين بالميكانيكا الذين ليسوا أهلاً للثقة، مثلهم في ذلك مثل الخليع من الفنانين. ولحسن حظي، رشح لي صديقي ريث ميكانيكياً يحمل محله اسم: جراج دي لإصلاح السيارات.

لقد أسعدتني المفاجأة عندما اكتشفت أن صاحب هذا الجراج هو ميكانيكي كان قد قام بإصلاح سيارتي منذ بضع سنين مضت، وذلك حين كان يعمل في محطة وقود تقع على مقربة من منزلي. إنني حقيقة لم أتحدث إليه كثيراً من قبل، ولكنني علمت عنه الكفاءة في العمل.

وقمت بملء بيانات الاستمارة التي يكتب فيها تقرير الإصلاح، ومكثت منتظراً بينما كان السيد دي يتلقى مكالمة هاتفيه من زبون آخر. وبينما أنا جالس، أخذ ناظري يجول في أرجاء المكتب الصغير علّني أجد في ذلك ما يشغلني. واسترعى انتباهي مقال في جريدة يحوطه إطار يحمل عنوان «مزارع في مزرعة ألبان محلية يقتل قطيعاً بأكمله» لقد كان هذا المقال يدور حول ما فعله مزارع من الجيل الخامس في مزرعة أبقار لإنتاج الألبان، أثناء الفترة التي ساد فيها الفزع في ولاية ميتشيجان بسبب اللبن الملوث، وذلك منذ عدة

سنوات. ولقد كان من الواضح أن الأبقار أصيبت بمرض معدٍ يؤثر على إدرار اللبن، وأصبح الموقف جد خطير إلى حدٍ جعل الولاية تقرر فحص كل الأبقار الموجودة في منطقة ميتشيجان، للتأكد من عدم إصابتها بالمرض، وقامت معامل الألبان بالاحتجاج على ذلك، فأصدر للولاية أمر بالكف عن ذلك. وبدا الأمر كما لو كان سيأخذ شهوراً من المناورات القضائية قبل أن تحل هذه الضائقة. وأثناءذلك، استطاع المزارعون في مزارع الألبان الاستمرار في بيع اللبن، وبيع الأبقار لتؤكل لحماً.

وقرر مزارع من الجيل الخامس أن هذه الخطة لن تجدي معه، واختار لنفسه مساراً آخر. لقد دفع مبلغاً من المال لكي يتم الكشف على جميع أبقاره، ووجد بعد الفحص أن العدوى قد امتدت إلى بعض الأبقار فقط. وحيث إنه ليس بمقدور أحد أن يقطع بأن باقي الأبقار آمنة تماماً من العدوى، أمر المزارع بقتل القطيع بأكمله ودفنه بطريقة من شأنها عدم الإضرار بالبيئة أو بمصدر المياه. ولم يتحمل التأمين خسارة هذا المزارع، حيث إن الحكومة لم تكن قد أصدر له أمراً بالتخلص من القطيع. وعندما سئل: لماذا فعلت ذلك؟، أجاب قائلاً: «لأن ذلك أفضل ما ينبغي فعله».

وسألت دي: لماذا يعلق هذا المقال على الجدار؟ وظننت حينذاك أنه لابد أن ثمة صلة قرابة تربطه بهذا المزارع، أو أنه يعرفه بشكل أو بآخر. فرد عليّ قائلاً: إنه لم يقابل هذا الشخص قط، ولكن المزارع كان بمثابة مصدر إيحاء له وأنه وضع معياراً للاستقامة والثقة والأمانة، وقال لي إنه يتبع هذا المعيار في مباشرة عمله في إصلاح السيارات، وأنه يود أن يقال عنه يوماً ما قد قيل في هذا المزارع.

وحينئذ تأثرت نفسي بالغ التأثر بشخصية كل من: المزارع، والسيد دي. وفي العام التالي، بدأ ابني - بناء على توصيتي - دورة تدريبية في الميكانيكا كانت مدتها تسعة أشهر لدى جراج السيد دي لإصلاح السيارات. لقد أردت لابني أن يتعلم على يد دي ليس فقط لأن دي ميكانيكي ماهر، ولكن الأهم من ذلك، أنه شخص أمين على قدر كبير من الاستقامة، وكمال الشخصية. والآن أدعو أن يقال عني ذات يوم ما قد قيل في دي، وفي مزارع الألبان من قبله.

دينيس چين ماكولتي
مقدمة من تشارميان أندرسون
دكتوراه فى الفلسفة

درس بمليون دولار

إن كل عمل ينهض بالبشرية له قيمته، وأهميته، ويجب أن نقوم به بروح المثابرة.

مارتن لوثر كنج ب آر

لقد كان الغرض الوحيد وراء سفري إلى دالاس هو زيارة أحد العملاء زيارة قصيرة، وكان الوقت عاملاً جوهرياً، فقد تضمنت خطتي رحلة سريعة من المطار وإليه، وتوقفت سيارة أجرة براقة المظهر، وأسرع السائق إلى الباب الخلفي للسيارة ففتحه، ثم تأكد من أنني أجلس على المقعد بارتياح قبل أن يغلق الباب. وبينما هو يجلس في مقعده، أخبرني أن جريدة وول ستريت المطوية بنظام والموجودة بجواري إنما هي مخصصة لاستعمالي، ثم عرض عليّ العديد من أشرطة الكاسيت، وسألني: ما نوع الموسيقى المفضلة لديك؟ فشعرت بالدهشة، ونظرت حولي، ربما أكون في برنامج «الكاميرا الخفية»! فقال لي: «أليست لديك الرغبة في سماع شيء؟». لم أستطع أن أصدق مثل هذه الخدمة التي أحظى بها، فقلت للسائق: «من الواضح إنك تجد في عملك هذا مصدراً كبيراً للفخر وأنه لابد أن وراءك قصة لتقصها عليّ».

وبالفعل أخذ يحدثني قائلاً: «كنت أعمل في شركة كربارت أميركا، لكن أعياني التفكير في أن أفضل ما يمكن أن أفعله، لن يكون جيداً بصورة كافية

أبداً، أو عاجلاً بصورة كافية، وأنه لن يلقى التقدير الكافي، فقررت أن أبحث عن عمل في الحياة أشعر فيه بالفخر بأنني أفضل ما يمكن أن أكون. وكنت أعلم أنني لن أصبح عالم صواريخ، ولكني أحببت قيادة السيارات، والعمل في خدمة الناس، والشعور بأنني قد قمت بالعمل يوماً كاملاً، وأنني قد أتقنت عملي.

وقرر بعد أن أن قام بتقييم مصادر قوته، أن يكون سائق سيارة أجرة. واستطرد قائلاً: «قررت ألا أكون سائق تاكسي عادياً، ولكن سائقاً محترفاً. كنت على يقين من أنني سأكون جيداً في عملي، إذا قمت ببساطة بتلبية ما يتوقعه المسافرون مني، ولكني حتى أكون عظيماً في عملي، يتحتم عليّ أن تتعدى خدمتي حدود ما يتوقعه الزبون. إنني أحب الإحساس بكوني عظيماً أكثر من الإحساس بمجرد كوني شخصاً عادياً».

هل منحت كثيراً من الوقت؟ أنت واثق أن خسارة شركة كورباريت أمريكا إنما هي مكسب للمسافرين!

بيتي باركر

كيف تستطيع الاحتفاظ بزبائنك حتى لو تألمت؟!

المخاطرون الذين يتمادون أكثر من اللازم، هم فقط القادرون علي أن يكتشفوا إلى أي مدى يمكن أن يذهب الإنسان.

ت.س. إليوت

ليس هناك شيء أهم من إرضاء الزبائن، لكي ينجح العمل. فإن الزبائن القانعين بك يبقون معك، ويرسلون أصدقاءهم إليك، إلى جانب أن استمرار حضور الزبون يكلفك جزءاً قليلاً مما يتطلبه منك إحضار زبون جديد، لكي يحل محل ذلك الزبون غير الراضي الذى رحل دون عودة. والسبب الوحيد، والكبير الذي يجعل الزبون يرحل هو إخلاف الوعود معه. وأهم سبب لكي تحتفظ بزبائنك هو: «إذا ما قطعت وعداً تلميحاً كان أو تصريحاً، فاعمل بكل وسعك لتحققه بغض النظر عن التكلفة.»

لقد كنت في منزلي في كولومبوس، بأوهايو، سليماً ونائماً، وكانت الساعة الثانية صباحاً. فاستيقظت على جرس الهاتف. كان المتحدث أحد زبائني؛ لقد كان في جدولي أن أقوم بمقابلة في جزيرة ماكرو بفلوريدا، في نفس ذلك اليوم الساعة التاسعة صباحاً، وكان من المفترض تواجدي هناك الليلة الماضية. فقمت

مذعوراً. ولسبب مجهول اعتقدت أن البرنامج كان خلال يومين. كيف حدث ذلك، لا يهم الآن، المهم أن المشكلة الحالية هي أن هناك حواراً ينبغي أن يتم في خلال سبع ساعات، وأنا على بعد ألف ميل، ولا توجد وسيلة مناسبة للذهاب إلى هناك.

بدأت أقلب باضطراب شديد صفحات دليل الطائرات الخاصة بالرحلات، وقمت بالاتصال بستة، أو سبعة مكاتب، ولكن لا أحد يجيب؛ لأن الساعة مازالت الثانية صباحاً. أخيراً أجاب أحدهم، لقد كانت خدمة طائرات الإسعاف فسألني الرجل: ما هي حالة الطوارىء التي اتصلت من أجلها في الثانية صباحاً؟ فأخبرته: إنني إن لم أذهب إلى جزيرة ماركو قبل السابعة صباحاً، فإن عميلي سوف يقتلني. فسألته: أتستطيع أن توصلني؟ فأجاب سائلاً: هل تملك بطاقة أمريكان إكسبريس؟ أجبته: نعم، وقمت بإعطائه رقم بطاقة أمريكان إكسبريس الخاصة فأكد لي أنه لا توجد مشكلة؛ فطائرتهم، لير، السريعة سوف توصلني هناك، بمجيء السابعة صباحاً.

فقمت بالاتصال بعميلي ثانية، وأخبرته بأني سوف أحضر على نفقتي الخاصة. وأن هناك طائرة من طراز لير، سوف توصلني في السابعة. سمعته يتنهد بارتياح قائلاً أنه سوف أقوم بإرسال سائق لانتظارك في مطار جزيرة ماركو وفي حوالي الثالثة صباحاً ذهبت مسرعاً إلى مكتبي، لأجمع أوراقي، وأشيائي وقمت باختطاف زجاجة صودا من الحجم الكبير، وركضت كي أترقب وصول طائرة الإسعاف، وبينما أنا منتظر، شربت لتري الصودا.

بعد حوالي أربعين دقيقة من الطيران، أصبح لترا الصودا في حاجة للخروج من جسدي. عندها فقط اكتشف أن طائرة الـ «لير» هذه تحوي كل شيء لدرجة أن بها ممرضة متمرسة تدعى: ساندي، ولكن الشيء الوحيد الذي لا يوجد بها هو دورة المياه. لم يكن هناك أي مفر، فلا أستطيع أن أتحمل تسعين دقيقة أخرى دون الذهاب إلى دورة مياه. لم يكن هناك زجاجات، أو علب صغيرة، أو حاويات لتساعدني كي أتصرف في هذا المأزق. يجب ألا أقلق، فإن ساندي بالتأكيد لديها الحل، فأجابتني: القسطرة، فقلت: مستحيل، ثم ذهبت

إلى الطيارين وسألتهم: ماذا تفعلون في الرحلات الطويلة؟ فقام أحدهم إلى حقيبته الجلدية، واستخرج منها حقيبة سندوتشات مصنوعة من البلاستيك، وبها واحدة من الأكياس التي تغلق من أعلى عن طريق الضغط، ثم قام بإفراغ محتوياتها من الجزر، وأعطاها لي، وهو يوجه لي نصيحة هامة جداً قائلاً: «عندما تغلقها تأكد من أن الخطوط الصفراء والزرقاء في الطرف تتحول إلى خطوط خضراء».

هبطت الطائرة قبيل الثامنة، وكنت على وشك الخروج من الطائرة حين سألني الطيار عن طول المدة التي أتوقع أن يستغرقها اللقاء، فأجبت: حوالي خمساً وأربعين دقيقة كما يشير الكتيب، ربما أنتهي عند الظهيرة. فردّ قائلاً: عظيم، سوف ننتظرك. ما رأيك؟ وكانت رحلة العودة مجانية.

أنزلتني السيارة الليموزين أمام الفندق، وبقي وقت كاف يمكنني من أن آخذ حماماً وأستعد، ثم بعد ذلك قدمت كلمة في اللقاء، وكانت واحدة من أحسن الكلمات التي ألقيتها في حياتي، وكل شيء كان مضبوطاً تماماً كأنه أدرينالين نقي.

أعجبت سرعتي العميل، وقدر لي ألتزامي بتنفيذ وعدي، وهذا غاية ما تمنيته، بغض النظر عن التكاليف، آه.. نعم.. التكاليف! لقد وصلت إلى حوالي سبعة آلاف دولار، إلى جانب ١٠٪ ضريبة مبيعات على ثمن التذكرة، لتزيد الأمر سوءاً، وذلك لأنها تذكرة راكب عادي غير مريض، أما لو كنت سمعت كلام ساندي، وتركتها تستخدم القسطرة لعاملوني على أنني مريض مسافر، ولوفرت سبعمائة دولار وهذا علاوة على عدم احتساب تلك الأميال لي كعميل دائم السفر.

لقد كانت مغامرة لن أنساها، خاصة تكاليفها الباهظة، ولكن ما يخفف عليّ قليلاً أن العميل كان في غاية السعادة، ولقد تلقيت إجازات من العمل، وكلمات شكر وعرفان وطلبوا مني أن أقول ما حدث، وأشاركهم حديثي، واضعاً احتياجات العميل في المقدمة دائماً وإن كانت مكلفة.

جف سلتسكي

فيما وراء التوقعات

إليك قاعدة بسيطة، لكن قوية: أعط الناس دائماً أكثر مما يتوقعونه.

نيلسون بوسويل

يبدو أن أحد تجار السيارات في بلدتي البوكورك، كان يبيع في المتوسط من ست إلى ثماني سيارات جديدة في اليوم، على مدار ستة أيام في الأسبوع. وقد علمت أيضاً أن اثنين وسبعين بالمائة من الزائرين الذين يأتون له لأول مرة، يعودون لزيارته ثانية. «وفي هذا الوقت بلغ متوسط الزائرين للمرة الثانية من تجار السيارات في البوكورك ثمانية بالمائة».

شعرت بالإثارة والتشويق. كيف يجعل تاجر سيارات اثنين وسبعين بالمائة من زوار المرة الأولى يعودون مرة أخرى؟ وكيف يقوم ببيع من ست إلى ثماني سيارات في اليوم، في سوق سيارات منخفض المبيعات؟ وعندما سرت في معرض سيارت ساترن في البوكورك منذ أربع سنوات، وكان يوم جمعة لم تتعرف عليّ مجموعة العمل أنني آدم، بل شاركوني في سياسة الأسعار، وهامش الربح لكل موديل، ودخلت مجموعة، لدرجة أنهم قاموا بفتح كتيبات التدريب لي لكي

أبدي وجهة نظري، وقاموا بدعوتي للحضور ثانية يوم السبت إذا أردت مزيداً من المعلومات. وهي دعوة قبلتها بحرارة.

وعلمت أن هذا التاجر ـ ككل تجار ساترن ـ يتبع سياسة: «لا حسم أبداً» والتي تقوم على أن السعر الموجود على النافذة هو السعر الذي سوف تدفعه ثمناً للسيارة فقط. لا تستطيع أن تتفاوض حتى من أجل الحصول على فرش الأرضية مجاناً. حافظت ساترن على مركز متقدم في مبيعات السيارات ذات الجودة العالية وثمن معقول.

فضلاً عن ذلك فإن مستشاري المبيعات في ساترن «هذا مسمى وظيفة من يتعاملون مع الجمهور لديهم». لا يأخذون عمولة، ولكن يحصلون على رواتب، وهذا يعني أنك عندما تسير على أرض المعرض، لن يعترضك من أسميهم موظفي المبيعات «الملهوفين».

قمت بالتوسع في دائرة البحث، لتشمل تجاراً آخرين في البوكور. واتضح أن سيارات فورد اسكورتي ليميتد وثاندربيردز، ميركيوري ماركيز قد تم بيعهم أيضاً بنظام «لا حسم أبداً» وكما قال لـ بروس سادزلاند الذي يعمل لدى شركة تيشادردسون فورد: «لقد كنا نفقد سوقنا في ساترن، بسبب سياساتهم المتبعة في الأسعار، والرواتب». وقال أيضاً: «وإذا فعلنا جميعاً ما كانت تفعله ساترن فإننا كنا سنحيا حياة كريمة بل ونحقق سمعة أفضل».

وفي يوم الأحد، اليوم التالي لزيارتي الثانية لمعرض ساترن هذا مساهم ولم أختره أنا كنت أنا وزوجتي چان نسير كما اعتدنا أن نفعل. وفي هذا الصباح بالذات في شهر يونيو قامت چان بوضع يدها في يدي وقالت بحنان: «لا أعرف إذا كنت تتذكر أم لا؟، لكن اليوم يمر خمس سنوات على شفائي من السرطان». فقد تعرضت لسرطان الثدي منذ خمس سنوات وأجريت لها عملية جراحية ودهشت، أولاً: لأنني شعرت بالإحراج، لأنني نسيت، وثانياً: لأنني.... حسناً يبدو أننا أمضينا عمرنا كله في كسب العيش، ولم نتوقف أبداً لنحيا بهذا المكسب. أعني، أليس هذا ما يحدث حقيقة؟

لم أدر ما الذي أفعله تجاه ما أخبرتني به چان، وتحدثت إليها بحنان طوال اليوم، وذهبنا معاً لتناول الغذاء، وأحضرت ما لزمنا من طعام، لقد كان يوماً جميعاً ذا طابع خاص.

وفي اليوم التالي ـ الاثنين ـ ذهبت چان للمدرسة حيث تقوم بالتدريس. ولازلت لا أعلم ماذا أفعل لإحياء هذه المناسبة الخاصة؟ وقمت بأكثر الأشياء تهوراً في حياتي: فاشتريت سيارة ساترن جديدة، واشتريت كل ملحقاتها التي أنتجت في سبرنج هل بولاية تينيسي لأضعها في السيارة. ولم يتبق شيء من كماليات السيارة لم أشتره، لم أقم باختيار اللون، أو الموديل، ولكنني دفعت الثمن نقداً، وأخبرتهم أني سوف أحضر چان يوم الأربعاء الساعة الرابعة والنصف لاتخاذ هذين القرارين، وأخبرتهم عن سبب شرائي للسيارة وأن هذا سري وأخبرتهم بعدم إفشائه لها.

وفي صباح الثلاثاء، طرأ لي أن چان كانت دائماً تريد سيارة بيضاء اللون. واتصلت بمستشار مبيعاتنا في ساترن وسألته، ما إذا كان عنده أي سيارة بيضاء في المعرض، قال: إن هناك واحدة فقط، ولكنه لا يضمن أن تكون متاحة حتى يوم الأربعاء الساعة الرابعة والنصف، لأن مبيعاتهم تزداد. قلت له بأنني سوف أخاطر وطلبت منه أن يضعها في المعرض.

وجاء يوم الأربعاء وانقضى، فقد ذهب أحد أفراد العائلة إلى المستشفى فجأة. ولذلك ظللنا هناك حتى التاسعة، والنصف من صباح السبت حيث ذهبت أنا وچان لمتجر ساترن بعد أن أخبرتها بأكبر كذبة لإخراجها من البيت. وبسرعة اتجهت إلى موقف السيارات وسألت چان بغضب: «ماذا تفعل؟ لقد وعدتني بالذهاب للبيت مباشرة.» قلت «أنا آسف لقد نسيت أنه يجب عليَّ أن آخذ شيئاً من هنا لإعداد الكلمة التي سألقيها في كيوانيس الأسبوع القادم.»

أما چان فإنها لم تذهب إلى متجر ساترن من قبل. وعندما عبرنا الباب الأمامي، أطبق عليها الصمت، ولم تتحرك. فقد رأت السيارة الساترن البيضاء الصغيرة ذات البابين، عبر أرضية صالة العرض، وعبرت سيارات ذات ألوان

متعددة، جلست داخل السيارة الصغيرة، وقالت: «آه، يا لها من سيارة صغيرة وجميلة. هل من الممكن أن أحصل على سيارة جديدة؟» قلت «لا ليس قبل أن يتخرج تشارلي من الكلية.» ولدنا تشارلي كان يدرس في جامعة نياوساوث ويلي في سيدني بأستراليا نحن نطلق على هذا اسم، تعليم خارج البلاد. قالت: «لقد تعبت وسئمت من قيادة السيارة الدودج القديمة، وأريد سيارة جديدة» قلت: «أعدك، إنها ثلاثة فصول دراسية أخرى وسوف يتخرج».

وبعد ذلك، سارت جان حول السيارة حتى وصلت للمقدمة. وعندمانظرت إليها أطلقت أكثر الصيحات حدة، ورعباً سمعتها على مدى تسعة وعشرين عاماً من الزواج.

والآن قبل أن أن أحكي لكم: لماذا صرخت جان؟ دعوني أخبركم عما فعله مستشار مبيعاتنا لقد أمر بوضع لوحة منقوشة (حروف بيضاء وزرقاء)، ووضع شعار متجر ساترن عليها. واستقرت اللوحة على الغطاء الأمامي للسيارة مكتوب عليها.

تهانينا لجان. هذه السيارة ملكك. خمس سنوات على
الشفاء من السرطان. دعونا نتمتع بالحياة.
من ميلت بيلى وتيم ساترن.

وقد قام كل موظف في متجر ساترن بألبوكورك بالتوقيع على اللوحة من الخلف. ورأتها جان، وصرخت، وانهارت بين يدي وجحظت عيناها، ولم أدر ماذا أفعل؟ فقد كنت أبكي. أخرجت قائمة البيع الخاصة بيوم الإثنين الماضي كاشفاً إياها مشيراً إلى السيارة البيضاء ذات البابين قائلاً: «لا يا عزيزتي، هذه السيارة ليست ملكك. لقد اشتريت لك تلك.» وضغطت على القائمة بأصبعي. قالت جان: «أنا أريد هذه الموجودة هنا» قال تشارلي الذي كان معنا حيث عاد من جامعته: «لا يا أمي لقد اشترى لك أبي كل ما تريدينه في مبرغ هل بولاية تينيسى أو أي شيء في المعرض هنا». فقالت جان «أنت لا تفهم، أنا أريد هذه».

وبينما كانت هذه المناقشة مستمرة، نظرت حولي واكتشفت أنه لا يوجد أحد في المعرض. فقد قام مستشار البيع بترتيب ذلك حتى يمكننا أن نستمتع بهذه اللحظة وحدنا. الميكانيكيون وطاقم العمل، وموظفو الاستقبال والإدارة ومستشارو المبيعات غادروا جميعاً لما يحمله الحدث من أهمية.

ومع ذلك فمن المستحيل أن نحظى بخصوصية، عندما يكون هناك عدد كبير من الناس يقفون بالخارج ناظرين إلينا. وعندما صرخت چان وانهارت بين يدي رأيت كل واحد واقفاً بالخارج يهلل وبدأ في الصراخ. ولم يسمح بدخول أي عميل جديد جاء في هذه الدقائق وبدلاً من ذلك، فقد اصطحبهم العاملون وشرحوا لهم ما كان يحدث.

ولم تقد چان السيارة، حتى أخرجتها من المعرض في هذا اليوم لتقودها إلى البيت.

هذه القصة رويتها عبر سنين في الولايات المتحدة، وأستراليا وأندونيسيا كمثال على الخدمات الجليلة الأسطورية. وسمعت امرأة من مستمعي هذه القصة في سان فرانسيسكو من أنشوراچ ألاسكا اتصلت بمتجر ساترن في البوكورك على مسافة بعيدة واشترت سيارة. وكما قال كين بلانشارد «إن القصص التي تروى عنّا هي التي تميزنا في السوق»

ميلت جارت

سلمت بواسطة كين بلاتشارد

٥

اتبع قلبك

واجبك هو اكتشاف عملك، وعندئذ أخلص له من كل قلبك
بوذا

صنع ذكريات مشرقة للغد

أنا لا أعلم ماذا سيكون مصيرك، ولكني أعرف شيئاً واحداً: إن الاشخاص الذين سوف يشعرون حقيقة بالسعادة، هم هؤلاء الذين سوف يمتلكون رؤية للحياة، ويكتشفون كيف يقدمون الخدمات

البرت شويتزر

يرفض كل من عرفني لمدة طويلة، أن يصدق أنني أعمل في دار للمسنين! بالتأكيد لم يعلموا إلى أي مدى أحب عملي.

إنهم يرفضون أن يدعوني أنسى درس أيام الآحاد في أيام الدراسة، والذي كان يقام أسبوعياً، لرعاية المسنين. كنت دائماً آخر من يتطوع. ويتذكر هؤلاء أيضاً عندما كنت أضيق ذرعاً من جاري العجوز، حيث كنت الوحيدة التي تصف كل المواطنين الطيبين بأنهم: «مملون».

كان هذا قبل أن أقابل الآنسة ليلى. غيرت الآنسة ليلى أشياء عديدة في حياتي، منذ مقابلتي لها، ولم أعد أشعر أبداً بنفس الشعور تجاه المسنين، ولا تجاه رعاية المسنين، ولا حتى تجاه الحياة.

فلقد سمعت الكثير من الأوجه السلبية عن دور المسنين المحلية، وأعترف بأنني لم أتقدم لوظيفة هناك،إلا لأنها فقط قريبة من منزلي، مقررة بداخلى بأنني أستطيع الاستقالة في أي وقت أشاء. نعم، لقد أكدت لي ذلك موظفة الاستقبال، عندما ذهبت لطلب الوظيفة، لأنهم كانوا يحتاجون لمساعدة ممرضة، وسألتني. «هل أنت مؤهلة؟».

أجبتها متعجبة: «ليس بعد»، كيف يتم تأهيل الفرد في هذا العالم؟ ثم اتجهت إلى غرفة مشمسة، وأنا ممسكة بطلب الوظيفة، وجلست إلى طاولة مواجهة لحوالى ثلاثين من السيدات المسنات. وكن يؤدين تمريناً تحت إشراف سيدة عابسة الوجه، ترتدي بنطلوناً أسود وبلوزة رمادية اللون. كان صوتها هو الرتابة بعينها، وكانت تمتلك حماساً كالذي يمتلكه المقاتل عند لحظة إعدامه، وتساءلت: ماذا يكون عملها؟ وبمجرد أن بدأت في كتابة: «مساعدة ممرضة» في الفراغ الذي يقول: «الوظيفة المتقدمة إليها»، قرأت تلك السيدة بصوت عال - من خطاب-: «عزيزتي مديرة الأنشطة». وكانت هذه وظيفتها. فكتبت «مديرة أنشطة» في الفراغ الموجود. وأدركت أني يمكنني أن أقوم بالعمل أفضل من تلك العابسة، وكنت أعرف كيف أبتسم، وكانت خزانة ملابسي تحتوي على العديد من الألوان المبهجة.

وكعاطلة - وقعت في شرك العادة السيئة، وهي السهر طويلاً- عندما، أيقظني صوت الهاتف، كانت الساعة الثامنة وخمس دقائق صباحاً، وكان صوت السيدة على الطرف الآخر مليئاً بالبهجة والثقة، وقالت: «أمامي طلبك لوظيفة مسؤولة نشاط، نحن على وشك افتتاح قسم جديد. ما هي مؤهلاتك؟».

أجبت - محاولة قدر جهدي أن أبدو يقظة: «كنت أعمل كمعلمة». ونسيت أن أذكر أنها كانت مدرسة ابتدائية، وكان ذلك منذ عشرين عاماً.

وسألت: «متى تستطيعين الحضور إلى هنا؟».

جلست معتدلة في فراشي مجيبة: «خلال ساعة، يمكن أن آتي في خلال ساعة».

ومنذ ذلك اليوم تغيرت حياتي. فهي لم تعد حياتي وحدي، ففي كل لحظة يكون تفكيري منصباً على النزلاء. هل بيلي بخير؟. كيف حال السيد و.؟ هل ستعود (جاني) من المستشفى اليوم؟

واستحوذ النزلاء على كل تفكيري ومشاعري، فهؤلاء الأشخاص الضعفاء الذين يشعرون بالوحدة، لديهم جميعاً قصص ليرووها، وحب ليعطوه. ولم أجد أحداً منهم «مملاً» أبداً.

وأول من أحببت هي الآنسة ليلى، وهي امرأة وحيدة لديها قريبة واحدة فقط على قيد الحياة. ولم تكن الآنسة ليلى جميلة الخلقة، كانت امرأة عريضة المنكبين، ذات أيدي وأقدام كبيرة، وبها انحناءة بسيطة، ودائماً تجلس في مقعد هزاز، وتتكلم باستمرار، كما كان فمها المفتوح دائماً يكشف عن أسنان مكسورة، وتالفة تحيطها لثة حمراء كالدم، وكان شعرها رمادياً متفرقاً، تضع عليه بعض الزيوت التي تجعله يذهب في كل الاتجاهات. ولم تتفوه الآنسة ليلى بكلمة سيئة أبداً.

ورأيت عدة مرات قريبتها، وهي ابنة أختها التى كانت في كل زيارة مثل الأخرى، فحين تأتي، تقف على بعد خطوات من المقعد الأزرق قائلة: «لقد وصل الشيك الخاص بك، وتم دفع فاتورتك». لم تكن هناك أبداً كلمات خاصة، أو عناق، أو أي علامة للحب.

أكان عجباً أن الآنسة ليلى قد تركت عالماً يتسم بالقسوة وعدم الاهتمام؟! وبعد عدة أشهر بدت الآنسة ليلى، وكأنها تتضاءل شيئاً فشيئاً في مقعدها. فى الواقع كانت صحتها تنهار، وكنت أمكث أكثر، وأكثر في وحدة علاجها، واكتشفت أنها لم تكن تأكل بصورة جيدة. فكنت أقوم بإطعامها في ساعة غدائى، وكنت أرى مدى استمتاعها بالجيلي، والبودنج، فكنت أحضر لها المزيد منهما. وأتحدث إليها عادة عن الطقس، والأحداث الجارية، وأي شيء كان يخطر ببالي. وكنت أمسك بيدها في بعض الأحيان. وذات يوم، دهشت فقد

تحدثْ، وقالت لي: «اقتربي». فاقتربت منها بسرعة. فهمست لي قائلة: «ضعي يدك حولي، وتظاهري بحبك لي». أنا أحب الآنس ليلى! لم أفكر في هذا أبداً. احتضنتها بين ذراعي، وشعرت بأن قلبي يخفق حباً.

ومنذ ذلك الحين أصبحت العديدات مثل الآنسة ليلى في حياتي، وعلمت أنه سوف يكون هناك المزيد منهن، إنهن يحتجن إلى ما هو أكثر من العطف والرعاية، إنهن يحتجن لمكان في قلبك. أنا أحب كل يوم من أيام العمل يشاركني النزلاء في حياتي، وفي أحفادي، وفي لحظات سروري وحزني، وأنا أشاركهن ماضيهن، وخوفهن من المستقبل، عائلاتهن والأكثر من ذلك حبهن.

وأحيطت خزانة ملابسي بقوس من ألوان الطيف، وارتديت كل شيء: من ملابس مهرج إلى ملابس أرنب حفلة العيد، واللون الأحمر للفلامنجو، ويتدلى من أذني قرط جميل، وقد أحب النزلاء ما فعلته.

والآن أصف دور رعاية المسنين، بأنها دور مرح لأشخاص ناضجين. إنها أماكن رعاية ممتازة، حيث يتمتع كبار السن المرحون بالصحبة.

إن مهمتي هي الاستفادة من كل يوم في حياتهن، ليكن ذكرى مشرقة في الغد نحن نستمتع بالغناء، والضحك، واللعب، كما لو كان اليوم هو كل ما تبقى لنا. وأحياناً يكون كذلك. ولقد كتبت هذه الأسطر حال موت الآنسة ليلى:

لمست يدها ونطقت اسمها،
وتفتحت عيناها الذابلتان
ونظرت فيهما وأدركت في أعماقهما
الوحدة في الداخل
وتشابكت يدها النحيلة في يدي
وسرى الدفء مني إليها، فتلاشى البرد الذي بها
والحب الذي أودعته قلبي
مازلت أتقاسمه مع الآخرين

جويسي أير براون

وجدت نفسي أقول نعم

أنا شخص واحد فقط، ولكن مازلت واحداً. لا أستطيع أن أفعل كل شيء، ولكنني أستطيع أن أفعل شيئاً ما، ولن أرفض أن أفعل ما أستطيع أن أفعله.

إدوارد إي هيل

كان يوماً عادياً في ربيع عام ألف وتسعمائة وخمسين، عندما دعيت لأن أحضر اجتماع مع عميد كلية الطب، حيث كنت أُعمل كطبيب مقيم، ولم يخبرني بسبب الاجتماع، وعندما وصلت إلى مكتبه فوجئت بوجود خمسة أزواج وزوجات، جالسين معه. وجلست متسائلاً عما يجمع هؤلاء الأشخاص معاً.

وكانت تجمعهم مشكلة؛ كانوا جميعاً آباء وأمهات لأطفال معاقين، وهنا في مدينة كبيرة مثل نيويورك أمكنهم إيجاد الخدمات الطبية لتلبية الاحتياجات الخاصة لأطفالهم.

وعندما أخبروني بقصتهم، صدمت لمعرفتي مدى الإهانة، والمعاملة السيئة، والعلاج الخاطيء الذي تعرضوا له، كل ذلك لأن أطفالهم كانوا معاقين، ولا

«يستحقون» أن يعاملوا كباقي المرضى من البشر، ولقد تعرضوا للطرد من كافة المستشفيات الجامعية الأخرى، وكان مطلبهم بسيطاً، كانوا يطالبون بعيادة أسبوعية لمعالجة المشاكل الطبية الخاصة بالمعاقين.

وهزتني قصصهم جداً، وشعرت بالإحراج لوجود هذا الاتجاه بين زملائي الأطباء، ووجدت نفسي أقول بأنني سوف أبدأ في تخصيص عيادة صباحية يوماً في الأسبوع لهؤلاء الأطفال وآبائهم.

اكتشفت بعد فترة أن هذا القرار كان بمثابة بداية لحياة جديدة، وسريعاً ما أصبحت المسؤول عن أول عيادة من هذا النوع، والوحيدة من نوعها في العالم التي تتعامل مع الاحتياجات الطبية للأطفال المعاقين ذهنياً، وجاء الآباء بصحبة أبنائهم من كل مكان طلباً للمساعدة. وقد كنت في حيرة كبيرة، محاولاً التواجد لتلبية احتياجات كل شخص في صباح يوم واحد في الأسبوع. ماذا يجب أن أفعل؟ وأحسست بالعذاب في اتخاذ قرار بأن أهب حياتي المهنية كاملة لهذه المهمة، أوأتركها وباختصار عقدت العزم على أن أهب نفسي للعهد الذي قطعته،تجاه هذه الشريحة من المجتمع.

إن الاجتماع غير المتوقع مع هؤلاء الأشخاص في ذلك الربيع، قادني لكي أصبح مدافعاً، وطبيباً، وباحثاً، ومديراً، وصاحب سياسة. وقام الأزواج الخمسة والزوجات بتأسيس الرابطة القومية للمعاقين ذهنياً. وبعد ذلك قام الرئيس (جيمي كارتر) بتعييني كأول مدير للمعهد القومي لأبحاث الإعاقة.

ولقد و اجهت تحدياً كبيراً مع نفسي لتحقيق حياة أفضل. لكل هؤلاء الأشخاص فلقد قلت نعم... ووجدت رسالتي في الحياة.

مارجرت چين چيانيني

دكتوراه في الطب

أنا لا أكتب جيداً

هناك الحيوية، وقوة الحياة، والطاقة، والسرعة التي تترجم بواسطتك لأفعال، ولأنه لا يوجد لديك إلا نفسك دائماً؛ فإن هذا التعبير فريد من نوعه.

مارثا جريم

عندما كنت في الخامسة عشرة من عمري، أعلنت لزملائي في مجموعة اللغة الإنجليزية بأنني سوف أكتب، وأرسم رسوم كتب من تأليفي. تهكم نصف التلاميذ على ما قلت، بينما ضحك النصف الآخر لدرجة أنهم كادوا يسقطون من مقاعدهم.

«لا تكوني حمقاء. إن العباقرة فقط هم الذين يمكن أن يصبحوا كتاباً.» هذا ما قالته معلمة اللغة الإنجليزية متهكمة وأردفت قائلة: «وسوف تحصلين على تقدير ضعيف هذا الفصل الدراسي.»

وشعرت بإهانة كبيرة، وانفجرت باكية. وفي تلك الليلة كتبت قصيدة قصيرة حزينة، عن الأحلام الضائعة، وأرسلتها إلى جريدة كابر الأسبوعية، ودهشت عندما نشرت القصة، وأرسلوا لي دولارين. وأصبحت كاتبة تنشر لها أعمال،

وتتقاضى أجراً عليها! وأطلعت معلمتي وزملائي على هذا، فضحكوا، وقالت المعلمة: «إنه مجرد حظ».

لقد مررت بتجربة النجاح. وبعت أول عمل قمت بكتابته. وكان ذلك أكثر مما فعله أيٌّ منهم. وإذا كان حقاً «مجرد حظ» فلا بأس به بالنسبة لي.

وخلال العامين التاليين صدر لي عشرات القصائد، والخطابات، والطرائف، والوصفات. ومع تخرجي من المدرسة الثانوية (بتقدير سي سالب)، كنت أمتلك كتاب أقاصيص، يضم بين دفتيه أعمالي التي نشرت. ولم أتحدث عن كتاباتي للمعلمين، أو الأصدقاء، أو أفراد عائلتي مرة أخرى؛ لقد كانوا قاتلي أحلام، وإذا كان على الناس أن يختاروا بين أصدقائهم، وأحلامهم، فيجب عليهم دائماً أن يختاروا أحلامهم.

ولكن أحياناً ما تجد الصديق الذي يعضد أحلامك؛ فلقد قالت لي صديقتي الجديدة:

«من السهل كتابة كتاب، ويمكنك ذلك»

فقلت لها: «لا أعلم إذا كنت بالذكاء الكافي»، وفجأة شعرت بأنني عدت لعمر الخامسة عشرة، وأسمع صدى الضحكات.

فردت قائلة: «هراء! يمكن لأي فرد أن يكتب كتاباً إذا أراد ذلك.»

وفي ذلك الوقت كنت أماً لأربعة أطفال، أكبرهم سناً كان في الرابعة، وكنا نقيم في مزرعة للماعز في (أوكلاهوما) ونبعد عن الناس بعدة أميال، وكل ما كان عليَّ أن أفعله، هو رعاية الأطفال الأربعة، وحلب الماعز، والطهي، وتنظيف الملابس، والعناية بالحديقة. ولم تكن هناك ثمة مشكلة.

وعندما يغفو الأطفال كنت أعمد إلى آلتي الكاتبة القديمة، وأكتب ما أشعر به، واستغرق ذلك تسعة أشهر كفترة حمل الجنين تماماً.

واخترت ناشراً بطريقة عشوائية، ووضعت النص في صندوق حفاضات فارغ، وكان ذلك الصندوق الوحيد الذي وجدته (لم أسمع قط عن الصناديق الخاصة بالنصوص)، وأرفقت خطاباً هذا نصه: «كتبت هذا الكتاب بنفسي، وأتمنى أن

يحوز رضاك، وقمت أيضاً بالرسم التوضيحي، والفصلان السادس، والثاني عشر هما المفضلان لديّ، وشكراً لك».

وقمت بربط صندوق الحفاضات بخيط، وأرسلته بالبريد بدون أن أرفق به مظروفاً، مدوناً عليه عنواني، وخالص تكاليف البريد، وبدون أن أحتفظ بنسخة من النص المكتوب.

وبعد شهر تسلمت عقداً ومبلغاً من المال مقدماً، وطلباً بالبدء في كتابة كتاب جديد.

وحقق كتاب: (الرياح الباكية) أعلى المبيعات، وترجم إلى خمس عشرة لغة، بالإضافة إلى طباعته بطريقة برايل للمكفوفين، وبيع في كل أنحاء العالم. وكنت خلال النهار أظهر في برامج تليفزيونية، وفي المساء أقوم بتغيير الحفاضات، وسافرت من نيويورك إلى كاليفورنيا، وكندا في جولات ترويحية، وأصبح كتابي الأول أيضاً مطلوباً في المدارس الأمريكية في كندا.

واستغرقت ستة أشهر في كتابة كتابي الثاني، وأرسلته في صندوق فارغ للعبة أنكل ويجلي (لم أسمع بعد بصناديق النصوص). وحقق كتاب: (قلبي الباحث) أعلى المبيعات، واستغرقت كتابة قصتي التالية:

«عندما أعطي قلبي) ثلاثة أسابيع فقط.

وأسوأ السنوات التي مرت بي ككاتبة، ربحت فيها دولارين (عندما كنت في الخامسة عشرة، أتتذكر؟)، وفي أفضل سنواتي ربحت ستة وثلاثين ألف دولار، وفي معظم السنوات كنت أربح ما بين خمسة آلاف دولار إلى عشرة آلاف. إنه مبلغ ليس كافياً للحياة، ولكنه مازال أكثر مما كنت سأحصل عليه لو كنت أعمل لنصف الوقت. وهو أكثر بخمسة آلاف دولار أو عشرة آلاف مما لو كنت لم أكتب على الإطلاق.

ويسألني الناس: في أي الكليات تخرجت؟ وما الدرجات العلمية التي حصلت عليها؟ والمؤهلات التى أحملها لأصبح كاتبة؟ والإجابة هي: لا شيء، أنا أكتب فقط، أنا لست عبقرية، ولست موهوبة، ولا أكتب بطريقة صحيحة،

وأنا كسولة وغير متعلمة، وأقضى وقتاً مع أطفالي، وأصدقائي أكثر مما أقضيه في الكتابة.

ولم يكن لدي معجم للمترادفات إلا منذ أربع سنوات فقط، وأستخدم قاموس وبستر الذي اشتريته من مارت بتسعة وثمانين سنتاً. وأستخدم آلة كاتبة كهربائية اشتريتها بمائة وتسعة وعشرين دولاراً منذ ست سنوات. ولم أستخدم برنامج معالجة الكلمات أبداً، وأقوم بالطهي والتنظيف، وغسل الملابس للعائلة المكونة من ستة أفراد، وأقوم بالكتابة في بضع دقائق هنا وهناك. أكتب كل شيء بحروف كبيرة على أقراص صفراء، بينما أجلس على الأريكة مع أطفالي الأربعة نتناول البيتزا، ونشاهد التليفزيون. وعندما ينتهي الكتاب، أقوم بكتابته على الآلة الكاتبة، وأرسله إلى الناشر ولقد قمت بكتابة ثمانية كتب. تم نشر أربعة منهم، وثلاثة مازالوا تحت الطبع وسقط أحدهم.

وإلى كل من يحلم بالكتابة أقول لهم: «نعم تستطيع! نعم تستطيع! لا تلق بالاً إليهم» أنا لا أكتب جيداً، ولكنني هزمت الصعاب. إن الكتابة سهلة وممتعة، ويمكن أن يقوم بها أي شخص. وبالطبع الحظ المحض لا يضر.

ليندا ستافورد

عندما تعيش الأحلام

تذكر دائماً أن عزمك على النجاح أهم من أىّ شىء آخر.

ابراهام لينكون

بقدر ما يمكنني أن أتذكر: فإنني مولعة بالجمال. وكأي فتاة محاطة بحقول الذرة المتشابهة في كل حقول إنديانا بولس، فإن عالمي الموضة، ومستحضرات التجميل الفاتنة كانا ملاذين رائعين بالنسبة لي. وفي كل مرة كنت أنظر إلى الإعلانات على صفحات مجلات المرأة، وإلى تلك العارضات الفاتنات ذوات الجلد الناعم، ومواد التجميل التي استعملتها بمهارة، وقوامهن الرشيق المزين بملابس تخلب العقول، طرت بعيداً لأماكن غريبة لا أستطيع زيارتها إلاّ في الأحلام.

وكانت إعلانات ريفلون تتميز بالروعة. ولكن كانت هناك مشكلة واحدة لم ويبرز إعلاناً واحداً امرأة ملونة مثلي ولكن مازال هناك «همسة حكمة» بداخلي تخبرني بأنني في يوم ما سوف يتحقق حلمي، وسوف أحظى بوظيفة في مجال صناعة مستحضرات التجميل.

وفي تلك الأيام لم تقدم الشركات على تسويق مستحضرات تجميل خاصة

بالسيدات السوداوات، ولكن إلهامي الشخصي جاء من: سي جيه وركر، أول سيدة أمريكية ذات أصول أفريقية تصبح مليونيرة. فهي بدأت حياتها بدولارين، وحلم، وكان هذا في نفس مدينتي. حققت هذه الثروة مع نهاية القرن، بمصنعها الخاص بمنتجات العناية بالشعر لمثلها من السيدات.

وتخرجت في الجامعة بمؤهل في الصحة العامة، وقبل أن يمر وقت طويل، حصلت على وظيفة مع مدير مصنع أدوية، وأصبحت أول سيدة أمريكية سوداء تبيع هذه المنتجات في إنديانا. وقد صعق الناس عندما علموا بحصولي على هذه الوظيفة، وذلك لأن سيدة ملونة من نفس المنطقة، كانت تعمل في بيع الموسوعات قد قتلت. وفي الحقيقة عندما بدأت العمل كان الأطباء الذين أتعامل معهم ينظرون إليّ وكأنني خلقت برأسين.

ولكن في النهاية أدى تميزي لتقدمي، وتحدث عني الأطباء والممرضات، وقد عكست النظرة السلبية لقيامي بعملي أفضل من أي شخص آخر، وبجانب العمل في المنتجات الطبية، كنت أبيع لهم كعك جيرل سكوت، وساعدت الممرضات في زينتهن، وبدأن يتطلعن لموعد زيارتي، ليس فقط لمعرفة الجديد، ولكن أيضاً لأننا استمتعنا بزيارات ملؤها المشاعر الدافئة.

وخلال عامين حطمت أرقاماً عديدة في المبيعات، وأُعترف بي كمندوبة مبيعات مميزة، وكان ذلك اللقب حكراً على الرجال البيض. وبينما كنت أتطلع إلى عمولات عالية، فوجئت بأن الشركة قد قررت تقسيم المنطقة، وقامت بتوظيف شاب أشقر وسيم ليحل محلي. وكان سيجني ثمار عملي حيث نقلت أنا إلى منطقة تحتاج الكثير من العمل، وفي هذه اللحظة كان يبدو لي أن حلمي بالعمل في مجال أدوات التجميل مع ريفلون بعيد المنال.

حزمت أمتعتي وانتقلت إلى لوس انجلوس، وأنا محبطة ومكتئبة. وفي أحد أيام الأحد، وبينما كنت أبحث في إعلانات مجلة لوس أنجلوس تايمز، كان هناك إعلان في الإعلانات المبوبة عن وظيفة مدير منطقة في شركة ريفلون. وسررت جداً، وهرعت إلى الهاتف، وكان ذلك أول شيء أفعله في صباح

الإثنين. وقال المتحدث على الطرف الآخر بأنه نظراً للإقبال الشديد، فإن الشركة لن تتلقى أي طلبات أخرى.

وشعرت بالإحباط، ولكن صديقة عزيزة قالت لي: « يا مارلين، أنا أعلم بأنك لن تدعي هذه الوظيفة تضيع من يدك، فعلى أي حال اذهبي إلى هناك» وفجأة مع تصميم وإصرار على تحويل التحدي إلى مغامرة، ذهبت إلى فندق ماريوت، حيث كانت تعقد المقابلات الشخصية، وعندما وصلت أخبرني موظف الاستقبال بأنه لا سبيل لدخولي لإجراء المقابلة، ولن يتسلم السيد ريك انجليش طلبي. فغادرت مبتسمة لأنني - على الأقل- عرفت اسم الشخص الذي أردت رؤيته.

وقررت أن أتناول الغداء حتى أستمع لهمسة الحكمة، والتي سوف تزودني باستراتيجية جديدة، ولثقتي في نفسي فقد خطرت لي فكرة بأن أشرح موقفي للمحاسبة، وكنت على وشك مغادرة المطعم. فالتقطت سماعة الهاتف في الحال لمعرفة في أى غرفة يقيم السيد انجليش «غرفة خمسمائة وخمسة عشر» قالتها، وهي تلتفت إليّ، فبدأ قلبي يدق بشدة.

وقفت أدعو ربي خارج الغرفة رقم خمسمائة وخمسة عشر، وطرقت الباب، وفي اللحظة التي فتح فيها الباب قلت له: «لم تلتق مع الشخص المناسب للعمل، لأنك لم تتحدث معي بعد.»

فنظر إليّ بدهشة، وقال: «انتظري دقيقة حتى أنهي هذه المقابلة، ثم أتحدث إليك.» وعندما دخلت الغرفة كنت واضحة وحازمة لأفوز بالوظيفة. وقد حدث.

وكان يومي الأول في ريفلون كالحلم الذي أصبح حقيقة، فقد قاموا بتوظيفي لتسويق خط إنتاج جديد من منتجات العناية بالشعر صنعت خصيصاً للملونين. ومع مرور ثلاث سنوات على عملي هناك، بدأ العملاء في طلب منتجات طبيعية ليس لها آثار جانبية، وبشعوري بوقوف الجمهور معي أدركت أنها فرصتي! واستمعت مرة أخرى لهمسة الحكمة داخلي، فقمت بافتتاح

شركتي الخاصة لمستحضرات التجميل، والتي تعطيني إلى يومنا هذا إحساساً بالنجاح لا أستطيع أن أعبر عنه.

وأعتقد حقاً بأننا لا يجب أن نتخلى عن آمالنا وأحلامنا. فالطريق قد يكون وعراً، وغير مباشر، ولكن العالم ينتظر الإنجاز الخاص لكل منّا، والذي ولد من أجله، وكل ما يلزم هو الشجاعة في الاستماع إلى همسات الحكمة التي توجهنا من الداخل. فعندما أستمع إليها لا أتوقع شيئاً أقل من معجزة .

مارلين جونسون كوندواني

ديبي فيلدز تصبح «متألقة»

إذا قام رجل بكتابة كتاب أفضل، أو قدم موعظة أفضل، أو صنع شركاً للفئران أفضل من جاره، فإنه لو بني بيته في الأدغال، فسوف يجد العالم طريقة إلى باب منزله.

رالف والدو إيمرسون

(ديبي فيلدز) تحضر حفلاً بصحبة زوجها (راندى فيلدز) المعروف بأنه عالم اقتصاد ومفكر، استقالت ديبى ذات الأعوام التسعة عشر من عملها، كي تقوم بدورها كزوجة تقليدية، ولكنها تعاني من خدش احترامها لذاتها، فالضيوف يتوددون إلى راندي، ويلتمسون منه آراءه الاقتصادية المستقبلية، ولكن عندما يكتشف الضيوف ذاتهم أن ديبي ربة منزل، يتصنعون فجأة مناقشات حماسة، في الجانب الآخر من الغرفة. إنهم يعاملون ديبي كأنها صفر مطلق.

وأخيراً، يحاصر المضيف ديبي بالأسئلة، وتحاول جاهدة أن تظهر على غير طبيعتها: مثقفة، ومهذبة، وذكية.وفي النهاية يسألها بنبرة تنم عن السخرية:

«ماذا تريدين أن تفعلي في حياتك؟»

وبعصبية زائدة أجابت ديبي بتسرع: «حسناً أنا أحاول جاهدة لكي أصبح

أورينتيتد» أجاب المضيف بحدة: إن الكلمة تنطق أورينتد، وليس هناك تلك الكلمة التي تقولينها. تعلمي كيف تستخدمين اللغة الإنجليزية.»

شعرت ديبي بأنها مدمرة، وفي طريق العودة بكت تقريباً بلا توقف، ولكن تولد إصرار من هذا الجرح؛ إنها لن تسمح أبداً، أبداً أبداً بتكرارمثل هذا الشيء،ولن تعيش بعد الآن في ظل أي شخص، وسوف تجد شيئاً خاصاً بها.

ولكن ما هو؟

كان هناك شيء واحد تحب ديبي أن تصنعه، وهو عمل أنواع من الكعك بالشيكولاته ذات الأشكال المختلفة. وقد قامت بتجربة الوصفات منذ أن كانت في الثالثة عشرة من عمرها مضيفة مزيداً من الزبد أو قليلاً من الدقيق ومن أنواع الشيكولاتة المختلفة، حتى توصلت إلى خلطة أدركت أنها مثالية: قليل من الزبد، ومغطى بالعديد من قطع الشيكولاتة، لدرجة أنه لو أضيفت قطعة أخرى فسوف تنهار الفطيرة بأكملها.

وطرأت تلك الفكرة لديبي فسوف تقوم بافتتاح متجر صغير، وتبيع الكعك الذي تصنعه.

«فكرة سيئة» هكذا قال أصدقاء راندي في العمل، وأفواههم مليئة بالكعك: «لن تنجح أبداً» يهزون برؤوسهم، وهم يلعقون بقايا الشيكولاتة من أصابعهم، «لتنس هذه الفكرة» وكان رأي راندي مثل رأيهم، وكذلك رأي مدير القروض الذي طلبت منه التمويل.

ورغم كل شيء، وفي الساعة التاسعة صباحاً في اليوم الثامن عشر من شهر أغسطس عام ألف وتسعمائة وسبعة وسبعين، وعندما بلغت ديبي عامها العشرين، افتتحت أبواب متجر مسز فيلدز تشوكليت تشبري قرب بالو ألتو بكاليفورنيا. وكانت المشكلة الوحيدة، أنه لم يأت أحد لشراء الكعك، وشعرت بالإحباط عند الظهر، وقالت: «إذا كنت قد قررت التوقف عن العمل، فعلى الأقل يجب أن يكون ذلك بشكل مقبول» لذلك قامت بإعداد طبق، وبدأت في السير حول الممر التجاري الذي يقع به محلها، محاولة التخلص من الكعك.

وقالت: «لن يأخذهم أحد». وبشجاعة خرجت إلى الطريق، وبدأت في التوسل والرجاء حتى بدأ الناس في تجربة عينات كعكها.

لقد نجحت الخطة، فبمجرد أن تذوق الناس الكعك أحبوه، وعادوا للمتجر لطلب المزيد منه. وبنهاية اليوم باعت بما قيمته، خمسون دولاراً. وفي اليوم الثاني. باعت بـ خمسة وسبعين دولاراً. والباقي هو تاريخ للكعك «أدين بحياتي لكلمة متألقة».

أصبحت (ديبي فيلدز) اليوم مديرة، وأكثر الناس إجادة لكعك مسز فيلدز إنك، ورائدة السوق بين كل متاجر الكعك الطازج، ولها أكثر من ستمائة متجر وألف من العمال وحققت متاجر مسز فيلدز كوكيز مبيعات بالملايين. وكأم لخمسة أبناء. تستمر ديبي في مشاركة أصحاب العمل، ومجموعات العمل حول العالم في فلسفتها الناجحة.

سيلست فرمون

من موكسي ماجازين

رحلة في «دنيا الأماني»

إن الإنسان لا يكتشف نفسه حتى يواجه الحقيقة.

بيرل بيلي

كانت أموري تسير على ما يرام، حيث أدير مكتباً فرعياً في دنفر، لشركة فورتشون ٥٠٠. وأعطتني الشركة سيارة، وكنت أربح مالاً وفيراً، وكنت رئيس نفسي، ويمكنني أن أغدو، وأروح متى شئت.

وأصابني الملل، فلقد اكتشفت الضغط الناتج عن العمل في شيء لا يستحوذ على اهتمامي، ولا يحقق لي السعادة. ووجدتني أصل مكتبي بحلول العاشرة صباحاً، لأتجنب المرور ساعة الذروة، وأغادره بحلول الرابعة بعد الظهر، لأتغلب على زحام المرور في طريقي إلى المنزل. وبحذف ساعتين للغداء، وساعة للمستجدات اليومية، تجد أنني كنت أعمل ثلاث ساعات يومياً.

اقترحت زوجتي أن أعود إلى المدرسة، لأحصل على شهادة تخرج. فأخذت بنصيحتها وتغير مستقبلي إلى الأبد.

لقد كنت متمرساً في دنيا العمل، وراضياً بجدول العمل، والآلة الحاسبة، ولأنني وجدت أن الناس مختلفين جداً، ولا يمكن التنبؤ بأحوالهم إلى حد

كبير، فقد كففت عن القلق على الناس المرتبطين معي في مشروع ما، وركزت فقط على التقدم إلى الأمام. وفي تلك اللحظة دخل حياتي ليونارد تشوسمر وهو مديرسابق لدى: نايت رايدر، ومعلم رائع. فقد علمني ليونارد أن الناس يهمونننا. وعلمني أن أنظر إلى ما وراء الأحداث المتعاقبة في حياة الناس، وساعدني أن أرى بوضوح «العلة» فيما يفعله الناس أو يتركونه. إن القوة في تعليمه لا تكمن في المقدرة على تحليل الآخرين، ولكن في المقدرة على تحليل نفسي.

ثم تقابلت مع أحد زملائي في الدراسة الليلية ويدعى بروس فتش، وكان يدير برنامجاً للتنمية الاحترافية لصالح مدرسة كولوراد وأوت وورد باوند، وطلب مني الاشتراك في برنامج مقبل تشترك فيه مجموعة من شركة «رولكس» ـ إداريون كبار يربحون الكثير من المال. لقد شعر «بروس» أن خلفيتي في دنيا العمل، ستساعد في إكمال الخلفية المهنية لهيئة الإداريين في المناورة في مجال عملهم.

ومن ثم انضممت إلى مجموعة المديرين والإداريين الكبار «المغامرين» من منظمة فورتشون ٥٠٠، وخرجنا إلى أجمل الأراضي في العالم. فكنا نتنزه على أقدامنا، وكنا نتسلق، وكنا نستمتع بأجمل لحظات عمرنا.

وتصادقت مع أعلى إداريّ المجموعة رتبة. وسألني في إحدى الليالي: «هل تحب أن تخرج لتتمشى؟» مشينا في تلك الليلة الصافية، المليئة بالنجوم، وكان البدر فيها دليلنا. وكانت السعادة قد بلغت مني مبلغها، عندما بدأ الإداري الكبير فجأة في البكاء. ثم بدأ كتفاه في الاهتزاز، وبدا وكأنه ينحل. أما أنا فمتمرس في دنيا العمل، لا في قلب الإنسان، وكنا على بعد أميال من معسكر القاعدة، وكنت متحيراً في ما يجب أن أفعله.

وبعد برهة بدأ يتحدث عن حياة عاشها دون علاقة مع زوجته، أو أطفاله، ولا مع نفسه. وسألني: «هل تريد أن تعرف كيف أقضي يوماً من أيام حياتي؟» ثم قال: «عندما أصل في النهاية إلى المنزل، أحتسي كأسين، أو ثلاثة من



المارتيني، وأسقط نائماً أمام التلفاز، لأستيقظ، وأبدأ من جديد في اليوم التالي. إنني ميت من عنقي حتى أخمص قدمي، على ما أتذكره من حياتي كلها، ولأول مرة ـ وفي هذه الرحلة ـ أشعر أنني حيّ.»، ثم شكرني، وأدركت أن وعي هذا الرجل بفقر حياته كان هو ما تكشف عنه خبراتي، وصداقاتي، وزوجتي.

وبهذا التبصر وقفت عند مفترق طرق بين الاستطاعة، والتمني، فأنا أستطيع أن أستمر فأحيا حياة، كما كنت أحياها من قبل، أو أستطيع أن أختار حياة ستحدث تغييراً في حياة البعض، مثل حياة ذلك الرجل.

واليوم أنا أعمل مع عملائي فيما يتمنون أن يفعلوه، وليس فيما يستطيعون أن يفعلوه، وأنا أدعو الجميع أن يقوموا برحلة في «دنيا الأماني».

چيف هوي

حيل مشروعة

لا يهم مدى عمق دراسة تقوم بها، لأن ما يجب أن تعتمد عليه حقاً هو حدسك الشخصي، وعندما يصل الأمر إلي هذه النقطة، فإنك لاتدرى فعلاً ما الذي سيحدث قبل أن تفعل هذا الأمر.

كونوسوك ماتوشيتا

نحن شركة وساطة نتعامل في الموارد البشرية الفنية عالية التدريب، وكان عليّ أنا ورئيستي أنجيلا السفر إلى الساحل الشرقي، للتفاوض على تجديد عقد بستة وعشرين مليون دولار لمدة سنتين، مع أكبر عملائنا. وعلى كل أوجهه، كان هذا اليوم سيتحول إلى ذكرى، لأنني كمندوب حسابات كنت أنتظر إما الاحتفاظ بوظيفتي للعامين التاليين، أو مواجهة مهمة قاسية وهي إيجاد وظيفة أخرى.

ولقد أجريت عدة محادثات في الأسابيع السابقة مع العميل، حاولوا خلالها تخفيف الصدمة علينا بقولهم أنهم ليسوا فقط غير قادرين على دفع الزيادة التي طلبناها منهم، بل أنه يجب أن قلل من أنفسنا مقدار أتعابنا. وأوضحت لهم رئيستي أنها لا توجد لديها نية التخلى عن الزيادة في الأتعاب، وفي اجتماعنا

السري أخبرتني: إن ما يجب علينا فعله هو إعداد مقدمة مراوغة، لتبرير زيادة الأتعاب. ولم أكن مستريحاً تماماً لهذه الفكرة، لأنني كنت أذكرمدى إصرار العميل على حاجته لتقليل الأتعاب من أجل أن الاستمرار في التعامل معنا بأية حال. وكنت أخشى انتهاء الأمر بنا ـ بسهولة ـ إلى خسارة ستة وعشرين مليون دولار.

وحاولت أن أناقش هذه المخاوف بشكل دبلوماسي مع رئيستي، ولكنها كانت مصممة لقد قررت أن «تجعلهم ينصاعوا» لها هذه المرة، بدلاً من العكس. وكان المشهد الذي جال بخاطري ساعتها هو «صوب ـ نحو ـ الحظيرة القديمة» ـ وأنتم تعرفون هذا النوع من المشاهد التي تملؤها الدماء المراقة، والأطفال اليتامى.

اجتمعنا في غرفة مجلس إدارة جميلة مجهزة بخشب الماهوجاني، وقدمت أنچيلا المقدمة المراوغة، ثم جلست بجانبي، وفي الجانب الآخر من الطاولة العريضة جلس المديرون الأوائل الثلاثة، وانكمشت بيني وبين نفسي عندما رأيت نظام المقاعد الواضح فيه التحزب إلى: «نحن، وهم».

وبعد ثلاثين دقيقة من عبارات «إلقاء اللوم على الآخر، والدفاع عن النفس» ثم التنازل «وإلقاء اللوم على النفس، والدفاع عن الآخر»، بدأت أنچيلا في البكاء. ولم أستطع أن أصدق ذلك! ثم ماذا حدث؟ اعتذروا وقالوا أنهم لم يقصدوا إيذاء مشاعرها، إلا أنه يجب عليهم أن يكون موقفهم صلباً من أجل صالح مستقبل شركتهم. ورأيت أنهم بدوا متأثرين بالدموع، وأخذوا يتصرفون بتهذب. ورأيت أيضاً أننا قد نخسر هذا التفاوض، وأنني قد أبحث عن وظيفة أخرى قريباً جداً.

وسألت: هل بإمكاننا أخذ استراحة لمدة خمس دقائق؟ فاستحسن الجميع الفكرة، ثم سألت أنچيلا: اهل تحبين أن تذهبي معي إلى الحمامات؟

وبمجرد دخولنا الحمامات سألت أنچيلا: هل بإمكاني محاولة شيء ما؟ فقالت: «وهو كذلك، ففي هذا الوقت لا أعتقد أنك ستضرنا على أية حال،

سأخرج لاستنشاق بعض الهواء.» ولقد شكرت العزلة التي وفرتها لي حيلة الحمام في ذلك الوقت، لأنني لم يكن لدي حل أنقذ به اليوم. ووضعت رأسي بين يديّ ودعوت.قال لي مدرس حكيم جداً ذات مرة: إن الدعاء ببساطة هو طلب الإدراك، والمساعدة من نفسه. وسمحت لنفسي بالدعاء ثانية، بعد سنوات عديدة اعتقدت فيها أن الدعاء مقصور على الأطفال. ولقد كان مصدر راحة.

أخذت عدة أنفاس عميقة، وسمحت لعقلي أن يتخيل المشهد كله أمامي كما أحب أن أنهيه. وكان ما رأيته هو نحن ـ الاثنين ـ وثلاثتهم نجلس في دائرة، وقد بدت قلوبنا من وراء ملابسنا تخفق بحمرتها اللامعة. وعلمت في تلك اللحظة أنني أحتاج إلى الاحتفاظ بوعيّ في قلبي، وليس في أي شيء آخر. ثم رأيتهم يضحكون، وجعلتني فكرة الضحك أهدأ، على الرغم من أنني لم أستطع أن أتخيل سبباً يدعونا للضحك هكذا. إلا أنني شعرت أنه لا بأس في عودتي إلى المجموعة، ولاحظت أنني أستطيع التوافق مع أي نتيجة مهما كانت.

وعندما اجتمعنا ثانية، تحدثت عن تفاصيل العمل البسيطة، وغير المحكمة التي كانت تحتاج بعض النقاش. وفي إحدى النقاط زل لساني وقلت: رغض، بدلاً من: غرض، وضحكنا جميعاً، وكان هذا هو الشيء الذي أذاب الجليد. ولعدة دقائق تحولنا إلى بشر عاديين ـ يتبادلون الضحكات. وقد جعلتني هذه الزلة أذكر لهم إحدى مستشاراتنا التي وجهت لها دعوة قريباً من أحد أكبر زبائن عميلنا لنزهة عائلية في سي ورلد. وكان الزبون زوجين مسنين يملكان معملاً، ساعدت مستشارتنا في تصميمه. ولقد قويت علاقتهم، وسريعاً ما دعواها للعشاء وفي النهاية تبنوها لتكون البنت التي لم يحظوا بها أبداً. وقد أعجب عميلنا جداً بهذه القصة. فذكرت: إن هذه قصة واحدة فقط من قصص وفيرة، تظهر كيف أن مستشارينا كانوا يحيون حياة رائعة في عملهم، ويكونون وحدة مع زبائنهم في كل أنحاء البلد.

وبعد عدة دقائق من القصص الأخرى، لاحظت أن الحدة قد هدأت في الغرفة. وفي تلك اللحظة كنا نفكر في أوقاتنا الجميلة، وكان كل من في الغرفة

مـسـتـمـتـعين. ثم ضـحكت، وقلت: «أنتم لـم تكونوا تعلمـون أنكـم تمولون الاجتماعات الأهلية والعائلية، أليس كذلك؟».

فقال نائب الرئيس: «مارتي، إذا كانت رعاية الاجتماعات العائلية ستتيح لي شغلاً أكبر، فإذاً، أنا سأشترك في رعاية الاجتماعات العائلية، لم لا تعد إلى مكتبك وتحسب لي الأمر برمته؟ وإذا استطعت أن تثبت لي أن استبدال فريق مستشاريك الممتاز سيكلفنا أكثر على المدى البعيد، فسوف أوقع هذا العقد، وبمعدلاتك الحالية. هل تسمى هذا تسوية عادلة؟»

وبدا الأمر لو أن معجزة قد حدثت تواً. بل والأدهش من ذلك، أنني عندما عقدت مع أنجيلا جلسة استقصاء حول الرحلة، عرضت عليّ ترقية لمنصب نائب الرئيس، وعلاوة على ذلك زيادة في المرتب!

مارتي رافائيل

عناق من صبي

إن المعروف مهما قل حجمه لا يضيع هباء قط

إيسوب

أمدتني خمس عشرة سنة قضيتها في مجال التربية والتعليم، بالكثير من اللحظات الغالية.وقعت إحدى أحب هذه اللحظات عندما كنت أدرس للصف الثاني منذ عشر سنوات.

في مايو في الربع الرابع من العام الدراسي، قررت أن أخطط شيئاً خاصاً للأطفال: حفلة شاي في يوم تكريم الأم. فتدربنا على الإنشاد وغناء الأغاني، وحفظنا قصيدة، ووضعنا شمعاً رملي اللون، ولففناه في لفافات من الورق الأبيض ذي النقوش اليدوية،ربطناها بأشرطة جميلة، ثم كتبنا بطاقات يوم تكريم الأم الشخصية وزيناها، وربطناها.

وقررنا أن نقيم حفل الشاي في يوم الجمعة السابق ليوم تكريم الأم. وأخذ كل طفل معه دعوة إلى البيت مذيلة بمساحة للرد. وأدهشني وأسعدني أن أرى نية كل أم في الحضور، لدرجة أنني دعوت أمي أنا.

وأخيراً حان اليوم الموعود. وفى الثانية إلا الربع من ظهر ذلك اليوم، اصطف

الأطفال كلهم عند مدخل الفصل تحسباً لوصول أمهاتهم. وعندما اقترب ميعاد البدء، نظرت حولي، وبسرعة وقعت عيناي على چيمي، فإن أمه لم تظهر وقد بدا مصدوماً.

فأخذت أمي من يدها، واتجهت نحو چيمي، وقلت: «يا چيمي، إن لدي مشكلة صغيرة هنا، وكنت أتساءل: هل تستطيع أن تساعدني في حلها؟ إنني سوف أنشغل تماماً في تقديم أغانينا وقصيدتنا، وفي صب الشراب، وأحب أن أعرف إن كنت تستطيع أن ترافق أمي في فترة انشغالي. يمكنك أن تحضر لها الشراب، والكحك، وأن تعطيها الشمعة التي صنعتها عندما يحين الوقت لذلك.

جلست أمي مع چيمي على طاولة مع زوجين آخرين من الأمهات والأطفال. وقد قدم چيمي لأمي الطعام والشراب، وقدم لها الهدية التي صنعتها، وجذب لها كرسيها ودفعه تماماً كما تدربنا في اليوم السابق. وكلما تفحصت المكان، كنت أرى أمي، وچيمي مستغرقين في الحوار.

ثم طويت هذه الذكرى. والآن ـ وبعد مرور عشر سنوات ـ أعمل مع الطلاب من كل الأعمار، حيث أعلمهم أمور البيئة، وفي العام الماضي ذهبت إلى مدرسة ثانوية لآخذ فصلاً من فصول السنة النهائية في رحلة ميدانية، وهناك ظهر چيمي.

قضينا النهار في أراضي مونتانا الوعرة. وفي طريق العودة جعلت الطلاب ينجزون مختصراً عن أحداث اليوم، كاختبار صغير، وتقييم لرحلتنا. وبينما كنت أجمع دفاتر الطلاب كنت أفحصها لأتأكد أن كل شيء كامل.

وعندما وصلت إلى صفحة التقييم الخاصة بچيمي، وجدته قد كتب فيها: «هل تذكرين حفلة الشاي التي أقمناها في يوم تكريم الأم، يوم كنت في الصف الثاني يا سيدة مارا؟ أنا أذكرها! أشكرك على كل ما فعلتيه من أجلي، واشكري لي والدتك أيضاً.»

وعندما بدأنا إنزال متاعنا في المدرسة، عمل چيمي على أن يكون آخر من يذهب، فأخبرته: إنني قد استمتعت فعلاً بما كتبه، فبدا محرجاً إلى حد ما، ونمتم بكلمات الشكر، ثم استدار ليرحل. وعندما بدأ سائق الحافلة التي تقلني

في الابتعاد عن الرصيف، جرى چيمي، عائداً، وطرق باب الحافلة، فظننت أنه قد نسي شيئاً. لكنه قفز إلى داخل الحافلة ثانية، وعانقني عناقاً قوياً، وقال: «أشكرك ثانية يا سيدة مارا. إن أحداً لم يعرف أن أمي لم تحضر إلى تلك الحفلة!»

لقد أنهيت يوم عملي بعناق من ولد مراهق، أغلب ظني أنه قد توقف عن عناق المدرسات منذ سنوات.

نانسي نويل مارا

٦

الابتكار في العمل

كلنا نمتلك الخوارق مشفرة بين جنباتنا . . . تنتظر لحظة تحررها .

جين هيوستن

التقويم

الابتـــسـامـــة هي المنحنى الذي يجــعل كل شـيء يســتــقـيـم
فيلبس ديلر

كان دارين في الرابعة من عمره، وكانت هذه أول زيارة له لطبيب تقويم العمود الفقري. وقد كان خائفاً، مثل معظم الأطفال في أول زيارة لهم لأي طبيب.

وقد تعلمت في وقت مبكر من مهنتي أن محاولة تقويم الأطفال بدون اكتساب ثقتهم، وائتمانهم يتسبب في الصراخ، والجري، وتسلق الأسوار، ولكن إذا اكتسبت ثقة الطفل، واستثمرت الوقت في إقامة علاقة طيبة معه، فإنك تستطيع أن تفعل أي شيء تريده، وبتعاون تام من الطفل، والأمر لا يتطلب أكثر من لحظات محدودة.

وأحد الأساليب التي أجدها أكثر إفادة أن تظهر اهتماماً بلعبة الطفل المفضلة: فأنت عندما تمسك، وتلمس، وتعانق تبدي حباً باللعبة المفضلة، تفتح باباً إلى قلب الطفل. وقد أجريت الآلاف من تقويمات العمود الفقري للدببة، وعربات الإطفاء، وعرائس باربي، والبالونات، واللعب المكسورة، ودارث ڤيدرز، وكل ما يخطر على بالك قد قومته. ولكن موقف دارين كان مختلفاً.

لقد أخبرت جين ـ والدة دارين ـ أن تحضر لعبته المفضلة معه، عندما جاءتني في المكتب، ولكن عندما سألتها عن تلك اللعبة قالت: «آه، يا دكتور ستيلواجون، لم أستطع أن أحضرها معي.» فسألتها: «لماذا؟»

أجابت جين: «سوف تموت عندما أخبرك بهذا، لأن لعبة دارين المفضلة هي مكنستنا الكهربائية العمودية، وأنا لم تريحني فكرة الحضور إلى المكتب بها تماماً.»

فقلت لها: «انتظري دقيقة واحدة.» وذهبت إلى نهاية الردهة، إلى غرفة البواب، وأحضرت مكنستنا الكهربائية العمودية، ورجعت أجري بها بطول الردهة، وداخل غرفة التقويم. وكانت النظرة في عيني دارين كافية لإخباري بأننا كنا على الطول الموجي نفسه، وأننا نستطيع سريعاً أن نصبح أصدقاء.

فقدمته لمكنستنا الكهربائية، وشجعته على لمس كيسها، واللعب معها بينما كنت أقوم والدته.

وتتضمن إجراءات الكشف عندنا استخدام وحدة فحص بالأشعة تحت الحمراء، ذات مقبض يدوي تسمى جهاز الرسم الحراري للجلد «ديرما ثرموجراف»، وهي تستخدم في مراقبة تقدم المريض، وبعد أن انتهيت من معالجة «جين»، أخذت الجهاز وحركت الراسم بطول المكنسة العمودية كلها. ثم وضعت المكنسة على طاولة التقويم، وتظاهرت بإجراء تقويم للعمود الفقري عليها.

وقد راقب دارين حركاتي حركة بحركة، وكنت قد طلبت منه أن يضع يديه على المكنسة عندما كانت على الطاولة. وأخبرته أن المكنسة ستشعر بالتحسن سريعاً.

وجاء دور دارين، وبكل ثقة جلس على الكرسي استعداداً لجهاز الرسم الحراري، وبدون خوف جلس على طاولة التقويم، لقد كانت ثقته تامة، لقد أصبحنا أصدقاء. أما أنا، فقد قومت أول مكنسة كهربائية عمودية لي!

ج. ستيلواجون

دكتور استشاري

الاجادة والامتياز

الشركات الممتازة لا تؤمن بالامتياز، بل تؤمن فقط بالتحسين المستمر، والتغيير المستمر.

نوم بيترز

كواد/جرافيكس هي إحدى كبريات شركات الطباعة في العالم، وهي إحدى بنات أفكار هاري كوادراكسي جر أحد العباقرة الفطريين في مجال الارتقاء بالذات عند الموظفين، وهو دائماً يبحث عن أروع، وأسرع، وأرخص الطرق لتأدية العمل، ودائماً يطبق مقاييس عالية الاستقامة.

وقد طلب مني أن أقوم لمدة أربعة أيام بتدريب حوالى تسعمائة مدير من مديري الشركة. وفي باب الإعداد، أجريت عدة اتصالات هاتفية تحضيرية مع مجموعة من الموظفين مختارة بشكل عشوائي. وكانت مكاملة جون ايميس، مدير شئون البيئة بالشركة واحدة من أمتع المكالمات؛ فلأن أي مصنع طباعة ضخم يخلف الكثير من القمامة، فإن وظيفته هي التعامل مع كل ما يصدر من مخلفات من مصانع كواد/جرافيكس، وقد كانوا ينتجون كمية ضخمة من

القمامة كل يوم في كل مصنع. وكان جون قد ألحق بالعمل منذ عدة سنوات ليرى ما يمكن أن يفعله لتقليل التكاليف المرتبطة بتلك القمامة، وليجعل المصانع متوافقة مع قوانين، ومقاييس وكالة الحماية البيئية.

وأخبرني جون أنه قد توصل إلى النتيجة التالية: «نحن نعيش في هذه المدينة، وإذا لفظنا أي شيء في الهواء فسوف نستنشقه جميعاً، وكذلك أطفالنا، وإذا لوثنا الأنهار، فسوف نشرب جميعاً هذا التلوث.» لذلك حزم أمره بأن على الشركة الالتزام بتنقية كل شيء تماماً. ولكن تماشياً مع سياسات هارى كوادراكسي قرر أيضاً أن ذلك يجب أن يتم في الوقت الذي يجنون فيه ربحاً.

وبعد ثماني سنوات، كانوا فعلاً يجنون ربحاً من وراء مجهودات النظافة، وكانوا أيضاً في توافق كامل مع وكالة الحماية البيئية. كان أول شيء فعله «جون» هو الاتصال بمفتش وكالة الحماية اليبئية، ودعوته لرؤية المصنع من الداخل، ثم قال له: «أريدك أن تكون شريكي في جعل هذا المصنع في توافق كامل. فكيف يمكننا العمل معاً لإنجاح هذا الأمر؟» قال المفتش: إن هذا النوع من الحوار لم يحدث أبداً من قبل. وقال «جون» للمفتش: «أريدك هنا معي كل الوقت. أنا لا أريد علاقة عدائية. بل أريد أن أجعل هذا المصنع ـ وكل مصانعنا ـ نظيفاً وكفأ وفعالاً. فلنكن شركاء في هذه العملية.»

وبالنظر إلى المصادر المختلفة للتلوث المتوقع، وجد أن الحبر المستخدم في الطباعة مصدر كبير جداً. واكتشف أن الأحبار يمكن أن تصنع من فول الصويا. وحتى ذلك الوقت كانت للأحبار المصنعة من فول الصويا مشاكل عديدة جعلتها غير عملية. واقترح جون على الشركة بحث هذا الأمر أكثر من ذلك. وبعد سنوات قليلة، دخلوا في صناعة أحبار فول الصويا ـ بعد أن حسنوا منها ـ وصبحوا الآن يوزعونها في كل أنحاء الدنيا.

ثم جاء انفتاح آخر. اكتشف أن نفايات الورق يمكن أن تستغل في وسائل

مربحة عديدة. وشيئاً، فشيئاً اكتشف أن هناك استغلالاً ـ استغلال مربح ـ لكل شيء تقريباً، من الأشياء التي كانت يتخلص منها من قبل. وبعد أن كان كل مصنع يخلف العديد من براميل القمامة كل يوم، انخفض ذلك إلى أقل من برميل يومياً.

بالنسبة لجون ايميس، أصبح كل يوم عنده فرصة لعمل شيء ذي قيمة، ليس فقط لشركته ولكن لمجتمعه أيضاً.

هانوتش ماككارثي
دكتوراه في التربية

«أفسح مكاناً!»

عندما نحب مريضنا ونضحك معه، فإننا نرتقى إلي أعلي درجات الاستشفاء، ألا وهي طمأنينة الروح.
ليسلي جيبسون

كانت هيئة التمريض في أحد المستشفيات القريبة تعاني المشاكل بسبب المزاج العكر لرجل عجوز، فقد رفض السماح لأي أحد بدخول غرفته، وكان في الغالب سلبياً جداً لدرجة أن الممرضات لم يستطعن إعطاءه الدواء. وفي أحد الأيام، قررت ممرضة ملهمة أن تطلب من صديق لها أن يحدث تغييراً في حياة هذا الرجل.

وفي مساء ذلك اليوم، بينما كان الرجل يرقد في هدوء محملقاً، وهو فى السرير، انفتح الباب ببطء في غرفته ذات الإضاءة الخافتة. وعندما صوّب عيناه نحو مدخل الباب ـ وكان يستعد لإصدار أمر بالانصراف ـ صدمه أن يرى شكلاً بشرياً، يقف هادئاً يحملق فيه. لم تكن الممرضة المتطفلة كالعادة، ولكن بدلاً منها جاء مهرج سيرك، تومض ملامحه بطلاء الوجه، وقفز هذا الشخص إلى جانب سرير المريض. ثم صرخ فيه: «أفسح مكاناً!».

فانزاح الرجل جانباً ـ مرتاعاً من صيغة الأمر ـ بينما قفز المهرج إلى جواره في السرير. وبعد أن سوى الأغطية، استقر المهرج، ثم بدأ يقلب صفحات كتاب أحضره معه، وقال: «سوف أقرأ لك.» ثم بدأ قارئاً: «صعد جاك وجيل إلى أعلى التل ليحضرا سطلاً من الماء، فسقط جاك، وانكسر رأسه بينما تردى خلفه جيل.» واستمر المهرج في القراءة من مجموعة ماذرجووز، بينما استمع الرجل بتركيز، فهدأ جسده أكثر مع كل صفحة، وفي نهاية القراءة شعرالرجل العجوز الذي كان متجهماً، وهو يرقد مستكيناً إلى جوار زائره اللعوب بنوع من الطمأنينة لم تشاهدها أي ممرضة على الإطلاق. ثم قبل المهرج جبهته وودعه.

وفي تلك الليلة انتقل المريض في هدوء، وعفوياً إلى الحياة الآخرة، وقد ظهرت على وجهه السعادة والطمأنينة.

چيفري باتنود



«أعلم أن جهاز الكمبيوتر عندك مكتئب، وأنا هنا كي أبهجه»

أعيد طباعتها بإذن من هارلي شوادرون

ابحث عن ابتسامة وتقاسمها

إذا لم تكن تستغل ابتسامتك، فأنت كرجل يمتلك مليون دولاراً في بنك ولكنه لا يمتلك دفتر شيكات.

ليس جبلن

لقد كان يوم أربعاء نموذجياً، وكنت أتحدث وزوجتي في دارمن دور الرعاية، عن شفائنا العاجل من أزمة قلبية، وبعدها سألتنا إحدى النزيلات وتدعى (ميريام)، إذا كان وقتنا يسمح بدقائق قليلة لتتحدث معنا.

وقالت: «لطالما اعتقدت أنني أحتاج إلى ثلاثة أشياء لأكون سعيدة: شخص أحبه وشيء أفعله، وشيء أتطلع إليه.» ثم أضافت: «لدي هنا أناس أحبهم، والنشاطات تشغلني إلى الحد الذي أريده، إلا أنني ليس لدي أي شيء أتطلع إليه، فهل لديكم أية أفكار في هذا الشأن؟»

فسألناها: «وما هو الشيء الذي كنت تتطلعين إليه قبل مجيئك هنا؟»

قالت ميريام: «كنت معتادة على حب تبادل الضحك مع الآخرين.»

فسألنا ثانية: «وعلى أي شيء كنتم تضحكون؟»

فأجابت بابتسامة: «على أي شيء أستطيع أن أراه، أو أسمعه، أو أحسه، أو أتذوقه، أو أشمه.».

وفي تلك اللحظة بالتحديد، واتتنا الفكرة التي نبدأ بها مشروعنا، بدأنا نبحث عن الفكاهة مستخدمين في ذلك كل حواسنا.

وبدأنا بملصق يقول: إن الحياة أهم بكثير من أن نحياها بجدية.ووجدنا زراً مكتوباً عليه: تمتع بالحياة، فهذه ليست بروفة نهائية لمسرحية. وعلى أحد أكياس الشاي وجدنا رسالة: أنت مثل كيس الشاي هذا... فأنت لا تدرك مدى قوتك إلا في الماء الساخن.

وواصلنا البحث ووجدنا رسوماً متحركة، وشرائط سمعية، ومرئية مملوءة بالفكاهة وأمدنا الناس بأطنان الملصقات، والصور التوضيحية، والكتب، والألعاب، وسلاسل الرسوم، والمجلات الهزلية. ووضعنا سلاسل الفكاهة، مع الكتب، ومع الشرائط، ومع كروت التهاني، ومع لعب الأطفال من كل الأعمار. وكانت الأكثر ذيوعاً من بين اللعب، الحيوانات المحشوة، ويأتي بعدها اللعب صغيرة الحجم والكرات الخفيفة، ولم تكن السلة تكتمل بدون الفقاقيع المتطايرة.

وبالطبع صنعنا سلة فكاهة لميريام، للمرأة التي وضعتنا على عتبة هذا المشروع، وأخبرتنا أن أهم أحداث يومها كانت تقاسم محتويات سلتها مع الآخرين، سواء كانوا نزلاء أو زائرين... أو أى أحد قابلته. وقال أحدهم: إن ما كانت تفعله ميريام هو البحث عن الابتسامة وتقاسمها. ولذلك أطلقنا على مشروعنا: «ابحث عن ابتسامة وتقاسمها» ونجح المشروع جداً، حتى أن المنشآت الأخرى علمت بالأمر، وتقدمت بطلبيات خاصة.

فطلبت منا إحدى دور الرعاية أن نصنع كارت فكاهة مثل كارت التسوق. ووصل المتطوعون بالأمر إلى الأروقة، حيث يتبادلون الابتسامات والضحكات مع الكثير من النزلاء. وأكثر من ذلك طلبت دار رعاية أخرى منا أن نصمّم حجرة فكاهة، ونزودها بجهاز ڤيديو لعرض الشرائط الفكاهية، وسريعاً ما بدأت العائلات

في التبرع بالشرائط المحبوبة مثل: شرائط الغلطات الرياضية، والكاميرا الخفية، وعروض كارول بيرنت، وجوني كارسون.

إن ما بدأ كإيماءة بسيطة لمساعدة سيدة عجوز وحيدة تحول إلى مشروع العمر كله. ولقد انتقلت ميريام لتلقي جزاء ربها الآن، ولكن عندما رأيناها آخر مرة كانت قد علقت لافتة على باب دار الرعاية الخاصة بها تقول: سعيدة هي المرأة التي تستطيع أن تضحك من نفسها؛ فإنها أبداً لن تنقطع عنها التسلية.

جون مرفي

انقضى الوقت

الزمن الحالي له ميزة عن أي زمن آخر مضى، وهي أنه زماننا.

تشارلز سي كولتون

قد كان رئيساً لشركة إعلانات كبرى وكنت موظفاً إدارياً ناشئاً. وقد زكيت لديه عن طريق أحد موظفيه الذي شاهد عملي، واعتقد أن لدي شيئاً ما لأقدمه. وكنت عصبي المزاج، وفي خلال تلك المرحلة من العمل، لم تتح لي كثيراً فرصة الحديث مع رئيس الشركة.

وكان الموعد في العاشرة صباحاً ولمدة ساعة. وقد وصلت مبكراً، وعلى الفور في تمام العاشرة أدخلت في غرفة فسيحة، ذات هواء طلق، وأثاث مكسو بلون أصفر براق.

كان مرتدياً قميصاً مطوي الأكمام والضجر بادياً على وجهه، وصاح في وجهي قائلاً: «لديك فقط عشرون دقيقة»

فجلست هناك، ولم أنبس بكلمة.

فقال: «قلت إن لديك فقط عشرين دقيقة».

ومرة أخرى دون أية كلمة.

قال: «إن وقتك ينقضي، لماذا لا تقول أي شيء؟»

أجبت: «إن العشرين دقيقة ملكاً لي، وأستطيع استخدامها كيفما أشاء».

فانفجر ضاحكاً.

حينئذ تحدثنا لمدة ساعة ونصف، وحصلت على الوظيفة.

مارتن روت

رؤية شعرية

نحن أنفسنا إبداعات، وفي المقابل نحن وسيلة لاستمرار الإبداع عن طريق الإتيان بالجديد.

جوليا كاميرون

إن منظمتنا هيئة ينوزيلند للأرصاد المحدودة ـ قد مرت مؤخراً بفترة من التغيير الشديد، حيث انتقلنا من كوننا منظمة حكومية إلى شركة تجارية مستقلة تعمل بنشاط، وتوسع في مجال الإرصاد الجوي. ولم تكن لدينا أية نماذج للاحتذاء بها، وكان من الواضح تماماً لنا أن منظمتنا في حاجة إلى قوة الرؤية المشتركة.

وقت ارتباطنا بالحكومة، كان الاتجاه نحو تقليل النفقات عن طريق استعمل الحاسوب في كل الأعمال. وكان ذلك صحيحاً، خاصة في غرفة التنبؤ بحالة الجو، وعلى الرغم من أن أسلوب العمل في غرفة التنبؤ بحالة الجو لم يخضع للتغيير كثيراً بعد الاستقلال عن الجهاز الحكومي، فقد قررنا تغيير فلسفة العمل، حيث أكدنا على العنصر البشري، وليس أجهزة لتتولى عملية التنبؤ بحالة الجو، مع الاستعانة بالمعدات، والأنظمة الجيدة. لم نكد نطبق هذه الفلسفة في العمل، حتى حان وقت إصدار بيان عن رؤيتنا لعملية التنبؤ بحالة الجو.

وبعد مناقشة شاقة، واختلاف في الآراء حول القضايا الأساسية ظهرت مجموعة من الكلمات الجيدة بصورة جادة، ولكنها قلما جذبت الانتباه.

إن خدمة التنبؤ بحالة الجو تستخدم المعلومات بمهارة، وبأساليب فعالة فى بيئة ملهمة لخدمة العملاء.

وبينما كنا نجلس حول الطاولة كان الإداريون والأساتذة يحاولون جاهدين لإيجاد طريقة لنقل هذه الرؤية لباقي الشركة، وإذ بشخص يدعى: ماركو، قد استعد للكلام، وقرأ الكلمة التالية:

إننا نستخدم معلومات عن الطقس،
بتقنيات دائمة التطور، والتقدم
وإن بيئتنا الملهمة،
وما لدينا من مهارة كبيرة،
تجعل عملاءنا يحبوننا إلى الأبد

بعد فترة من الصمت، أخذ أحد الحضور ورقة ماركو، وقام بكتابة النص الشعري على السبورة، وتعالت الضحكات، والصيحات الحماسية قائلة: «ها هي!» .

ومازلنا نبتسم، كلما أشرنا للعبارة وحتى أعضاء مجلس الإدارة ابتسموا، وتحدث التغييرات متمشية مع معناها، وفى لحظة واحدة انتقلنا من الضجر، والانضباط إلى المرح و الفعالية.

جون لومسون

٧

التغلب على العقبات

«إن من واجبنا كرجال ونساء أن نتقدم، وكأن حدود قدراتنا غيرموجودة»

بيير تيلبارد دى شاردن


كــوارث
مآزق
مشكلات
طرق مسدودة
آلام
فوضى

كيف أجذب انتباههم؟!

لا شيء ينجح أبداً ما لم تساعده المعنويات الفياضة لكي يثمر
نيتشه

منذ عدة سنوات كنت أعمل عميدة لمدرسة: لا نسينج للتمريض، وعلوم الصحة والتربية في كلية: بيلارمين بلويسفيل، بولاية كنتاكي، وكانت المدرسة مقامة على قمة ربوة، وكافة المنشآت الإدارية، والأكاديمية على ربوة أخرى.

وفي أحد أيام شهر يناير الماضي حدثت عاصفة ثلجية قوية تبعها هطول الجليد، وقد قام طاقم صيانة الأرض بعمل بارع في تنظيف الجزء الرئيسي من ساحة الجامعة، ولكنهم غفلوا عن تنظيف هضبتنا، ومدرسة لانسينج، وعند وصولي إلى المكتب، وجدت نفسي في مواجهة مائتي طالب في حالة غضب، واثني عشر من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في حالة هستيرية، بالإضافة إلى أربعة من أعضاء هيئة الإدارة، حيث لم يتم تنظيف لا الربوة، ولا مكان انتظار السيارات.

وقد واجهتني مشكلتان عاجلتان وهما: رغبتي في تنظيف الربوة وتقليل مستوى الضغط العصبي لدى الجميع. ولقد واجهت هذا الموقف منذ شهرين، وحينما اتصلت وحدة الإنقاذ، وأخبروني بأنهم سيصلون إلينا عند استطاعتهم ذلك.

حينئذ طلبت من مديرة مكتبي، أن تعد أمر شراء، وصيغة طلب شيك، ثم قمت بطباعة أمر شراء زحافة متحركة من سويسرا، وفي حقيقة الأمر لم تكن لدي أدنى فكرة حول تكلفة شراء الزحافة المتحركة الصغيرة، فوضعت مبلغ ستمائة ألف دولار، واعتقدت أنه يمكنني الحصول على شيء بهذا المبلغ، ثم طلبت مبلغ ستين ألف دولار كتأمين. وحتى يومنا هذا لم تكن لدي فكرة حول إجراءات مثل هذا النوع من الصفقات، لكن لم يكن هذا هو المهم فقد أعددت كل شيء.

وصورت النماذج، ثم قمت بإرسال نسخ منها عبر المدرسة. ثم نقلت الطلبات المبالغ فيها باليد مباشرة لمكتب نائب الرئيس التنفيذي، حيث إنه كان المسؤول عن عمليات وحدة الإنقاذ. وقد أخبرت مديرة مكتبه أن هذا أمر بالغ الأهمية، وفي حاجة إلى رد فوري.

وفي خلال دقائق من عودتي إلى مكتبي تلقيت مكالمة هاتفية غاضبة. من نائب الرئيس التنفيذي يقول بصوت مدو: «هل فقدت عقلك؟ نحن لا نستطيع تحمل ذلك، من الذي خول لك أن تطلبي شراء زحافة متحركة؟»

فأجبت بحلم: إنه الرئيس.

وقيل لي: إنه أغلق الهاتف بقوة، وانحدر عبر الردهة ممسكاً بالطلب في يده يكاد ينفجر من الغيظ، واقتحم مكتب الرئيس متسائلاً: «هل أنت المسؤول عن ذلك؟» فأخذ الرئيس ـ الذي كان يعرفني تمام المعرفة ـ يقرأ أمر الشراء، حينئذ رفع رأسه بهدوء وقال: «إنك لم تقم بتنظيف ربوتها، أليس كذلك؟»

فغمغم نائب الرئيس: «لماذا لم تقل ذلك فحسب؟»

فضحك الرئيس قائلاً: «لقد استطاعت بالفعل أن تجذب انتباهك، أليس كذلك؟».

وفي خلال عشر دقائق كانت كاسحات الثلج، وشاحنات الملح فوق ربوتنا، ووقف الجميع في النوافذ ضاحكين ومبتهجين.

د. آن إي ويكس

الموقف هو كل شيء

كان جيري من هؤلاء الأشخاص الذين تحب أن تكرههم، حيث كان دائماً ذا حالة مزاجية جيدة، ودائماً لديه شيء إيجابي ليقوله. فحينما يسأله شخص ما عن حاله فإنه يجيب: «لو كان يمكن أن أصبح أحسن مما أنا عليه فليس هناك إلا أن أصبح اثنين.»

لقد كان مديراً فريداً من نوعه حيث يحيط به العديد من الخدم ويتبعونه من مطعم إلى آخر، وسبب اتباعهم لجيري يكمن في اتجاهه، فقد كان حافزاً طبيعياً. فإذا قابل أحد الموظفين شيئاً سيئاً، يوماً ما كان جيري يخبره كيف ينظر إلى الجانب الإيجابي من الموقف.

إن مشاهدة هذا النوع من الأشخاص، يجعلني حقاً فضولياً. لذلك فقد ذهبت يوماً ما إلى جيري وسألته: «إنني لا أستطيع أن أفهم، أنك لا تقدر أن تكون إيجابياً، وإنساناً فوق المعتاد كل الأوقات، فكيف تفعل ذلك؟».

فأجاب جيري قائلاً: «في كل صباح أستيقظ، وأقول لنفسي: يا جيري، إن لديك اختيارين اليوم يمكنك الاختيار بين أن تكون في حالة مزاجية جيدة، أو في حالة مزاجية سيئة فأختار أن أكون في حالة مزاجية جيدة. وفي كل مرة تحدث أشياء سيئة، يمكنني أن أختار إما أن أكون ضحية، أو أتعلم درساً، فأختار أن أتعلم. وفي كل مرة يأتيني شخص ما شاكياً يمكنني أن أختار قبول شكواه،

أو لفت نظره إلى الجانب الإيجابي من الحياة. فأختار الجانب الإيجابي من الحياة.

فاعترضت قائلاً: «نعم، صحيح، ولكن ليس بهذه السهولة».

فيقول جيري: «نعم، إنه كذلك، فالحياة كلها اختيارات، حينما تنحّي جانباً كل التفاهات، فكل موقف يكون اختياراً. إنك تختار كيف تتفاعل مع المواقف، وتختار كيف سيؤثر الناس على حالتك المزاجية وتختار إما أن تكون في حالة جيدة، أو حالة سيئة والخلاصة: لك أن تختار كيف تعيش حياتك».

وفكرت ملياً فيما قاله جيري وبعد ذلك فوراً، تركت العمل في المطعم لكي أبدأ عملي الخاص. وانقطعت صلتنا لكنني كثيراً ما أفكر فيه حينما أجري اختياراً في الحياة، بدلاً من التفاعل معها.

وبعد عدة سنوات سمعت أن جيري قام بعمل شيء لا يفترض أبداً عمله في مجال أعمال المطاعم: فقد ترك الباب الخلفي مفتوحاً صباح يوم ما، فاحتجزه بقوة السلاح ثلاثة لصوص مسلحين، وحينما حاول فتح الخزانة، ويده ترتعد من الفزع، انزلق من فوق المشترك. فذعر اللصوص، وأطلقوا عليه الرصاص، ولحسن الحظ فقد تم العثور على جيري بسرعة نسبياً وتم الإسراع به إلى مركز علاج الصدمات القريب، وبعد ثماني عشرة ساعة من الجراحة وأسابيع من العناية المركزة أذن لجيري بالخروج من المستشفى، ومازالت شظايا الرصاص في جسده.

قابلت جيري بعد حوالي ستة أشهر من الحادث وحينما سألته عن حاله أجاب: إنه لو كان يمكن أن أصبح أحسن مما أنا عليه فليس هناك إلا أن أصبح اثنين وسألني: ألا تريد رؤية ندباتي؟

فانحنيت لرؤية آثار جراحه، وأنا أسأله: ما الذي كان يدور في عقلك خلال عملية السطو؟

فأجاب جيري: «إن أول شيء جال بخاطري هو أنه كان يجب علي إغلاق الباب الخلفي وحين استلقيت على الأرض تذكرت أن لدي اختيارين إما أن أختار أن أعيش أو أختار أن أموت فاخترت أن أعيش».

فسألته: «ألم تفزع؟ هل فقدت الشعور؟»

فاستمر جيري قائلاً : «إن العناية الطبية كانت رائعة، فقد استمروا يخبرونني بأنني سأكون بخير، ولكن حينما نقلوني بعربة إلى غرفة الطوارىء، ورأيت التعبيرات على وجوه الأطباء، والممرضات أحسست حقاً بالفزع وقرأت في عيونهم أنني رجل ميت، فعرفت أنني بحاجة إلى اتخاذ موقف».

فسألته: «وماذا فعلت؟»

فقال جيري: «حسناً، كان هناك ممرضة كبيرة ضخمة الجسم تسألني إذا كان لدي حساسية ضد أي شيء فأجبتها بالإيجاب فتوقف الأطباء، والممرضات عن العمل منتظرين إجابتي، فأخذت نفساً عميقاً، وصرخت: «طلقات الرصاص».

وفي خلال ضحكاتهم أخبرتهم: إنني اخترت أن أعيش، وطلبت منهم التعامل معي على أنني حي ولست ميتاً».

وعاش جيري، وشكراً لا لمهارة أطبائه فحسب ولكن أيضاً بسبب موقفه المدهش وتعلمت منه أن كل يوم لدينا الاختيار لنحيا ملء الحياة، والموقف بعد كل ذلك هو كل شيء.

فرانسي بولتازار شوارتز

شجاعة نادرة

منذ عدة سنوات شب حريق ضخم في مصفاة نقط، وتعالت النيران إلى مئات الأقدام في الفضاء، وكانت السماء مغطاة بدخان أسود كثيف، وكانت الحرارة مرتفعة جداً بدرجة أعجزت رجال الإطفاء عن الاقتراب من النيران، وانتظروا بسياراتهم على مسافة شارع، حتى تخف الحرارة قليلاً قبل البدء في مكافحتها، ولكن النيران كادت تستعصي على تحكم رجال الإطفال فيها.

ثم جاءت فجأة سيارة إطفاء أخرى ـ بسرعة كبيرة ـ عبر الشارع، وكانت كبَّاحاتها تصدر صوتاً عالياً قبل أن تصطدم بالرصيف أمام النيران، وقفز منها رجال الإطفاء، وبدؤوا في مكافحة الحريق، وعندما رآهم رجال الإطفاء القابعين بعيداً، انطلقوا بسياراتهم إلى حيث الحريق، ثم بدؤوا في إطفائه أيضاً ونتيجة لتعاونهم معاً استطاعوا بصعوبة التحكم في النيران.

وعندما رأى الناس هذا العمل الجماعي قالوا: «يا لشجاعة سائق السيارة الأولى!»، وقرروا مكافأته بمكافأة خاصة؛ اعترافاً بشجاعته في قيادة حملة الإطفاء.

وفي حفل التكريم قال له المحافظ: يا بطل، نريد أن نشيد بعملك الشجاع؛

فلقد حلت دون خسائر كثيرة في الممتلكات، وربما الأرواح أيضاً، ونريد أن نقدم لك شيئاً خاصاً، أي شيء، فماذا تريد؟ فأجابه البطل بلا تردد: «لو سمحتم لي يا سيدي... سأكون ممتناً جداً إذا قدمت لي كباحات جديدة!»

مايك ويكيت

الطائرة الفانتوم

إن ما نحتاجه هو المزيد من القادرين على تحقيق المستحيل

ثيودور روثيك

في شتاء عام ثلاثة وستين وتسعمائة وألف، بلغت من العمر ثلاثة وعشرين عاماً، ووجدت نفسي في البحرية الأمريكية كضابط في مركز معلومات القتال على متن المدمرة (يو. إس. إس إيتون).

ذات يوم كنا خارج قاعدة (كيب هاتارس)، ولاحت مظاهر إعصار على الشاطئ، وبدأ يداعبنا في البداية، ثم انقض علينا، وأخذ يفترسنا لثلاثة أيام، لدرجة أنه في لحظة كاد يلقي بي من فوق ظهر السفينة، وأخذت أتقيؤ لثلاثة أيام، وفي اليوم التاسع والعشرين من نوفمبر انتهى الإعصار، وأخذنا نداوي جراحنا ليوم كامل، وأصلحنا الأعطال. وفي اليوم التالي سقطت في الماء طائرة فانتوم نفاثة.

لقد كنت فيما سبق أنوي أن التحق بالبحرية كطيار لمثل هذا النوع من الطائرات، ولكن لضعف بصري إلى ٢٠/٤٠ في السنة الدراسية النهائية في

أكاديمية (رونوك) تحطمت أحلامي في أن أكون طياراً في البحرية. ثم اقترح بعضهم أنه بإمكاني قيادة طائرة كضابط متابعة رادار، أو (آر أي أوه)، وهو الشخص الذي يجلس خلف الطيار، حيث يتولى تشغيل رادار الهجوم. وبدت لي هذه الفكرة رائعة، حتى عرفت أن (الرايو) مكلف بجميع الاتصالات اللاسلكية أيضاً.

وكانت المشكلة الكبرى - السر - أنني كنت أتلعثم، وكانت أصعب الكلمات بالنسبة لي؛ تلك التي تبدأ بحروف صعبة مثل: الكاف والباء والجيم. ولازمني شيء من الخوف من التلعثم، وقررت تجنب العمل كضابط اتصالات على طائرة؛ خشية أن يفتضح أمري، وقررت تجربة حظي على متن مدمرة حيث كنت آمل ألا يتطلب العمل كثيراً من الكلام.

وبالطبع قامت قيادة البحرية بحكمتها المتناهية بتعييني كمراقب جوي، وهكذا لم يكن قد مر على تدريبي إلا أسابيع قليلة، حين خرجنا من هذا الإعصار، ووجدت نفسي واقفاً للمراقبة في منتصف الليل، ثم جاءني صوت عميق جداً عبر الراديو قائلاً: «هيرميت»، معك «كلايمكس» شخصياً، حول، أما هيرمت فإشارة نداء سفينتنا، وكلايمكس إشارة نداء أضخم سفينة في الأسطول، وهي حاملة الطائرات (يو.إس.إس إنتربرايز)، وهي السفينة حاملة البيرق في المجموعة القتالية التي كنا نرافقها عبر الأطلنطي، وكان «كلايمكس» شخصياً هو قائد الإنتربرايز، فأخذ قلبي يدق. وقال «هيرميت»، لقد فقدنا الآن فوكستروت فور في طريقك، وسقط اثنان، ولم يعثر عليهما. ومعنى هذا الكلام: سقطت طائرة فانتوم نفاثة، وكانت سفينتنا هي المكلفة بتنسيق مهمة البحث، والإنقاذ في موقعها هذا؛ لأنها كانت الأقرب إلى آخر موقع معروف عن الطائرة، وكان ذلك يعني أنني قد كلفت فوراً بمسؤولية تنسيق البحث.

ولم أكن لأجد كلمة أصعب علي في النطق من: «كلايمكس» هذه، وحيث أنني تخرجت حديثاً من مدرسة المراقبة الجوية، فإنه لم يسبق لي أن قمت بتراسل حي مع طائرة من قبل، ولكن الصورة المرعبة لهذين الطيارين، في

برد المحيط القارس ولدت لدي شعوراً بالعزم، فأخذت قلماً شمعياً، ووضعت السماعات على أذنيّ، وجلست أمام شاشة الرادار.

لقد أبلغنا عند التخرج من مدرسة المراقبة الجوية أنه ـ في الغالب ـ لن يطلب منّا مراقبة أكثر من أربع، أو خمس طائرات في وقت واحد، وأنا الآن أديرمحادثة مع خمس عشرة طائرة أو عشرين، كلها متجهة إلى نقطة واحدة في مجالي، ومحتمل أن تصطدم عندها محدثة كارثة. وجاءتني أصوات طياري البحرية في الليلة الظلماء، متحدثين بلغتهم الخاصة، وقد اطمأنوا بعد خوف: «آه، روجر، هيرميت، هنا كلايمكس، اثنتان ـ ثلاث، أرى اثنتين ـ أربعاً، واثنتين ـ خمساً، في عهدتي نطلب زاوية التوجيه، حول»، واستمرت المحادثة على هذه الشاكلة لمدة أربع وعشرين ساعة.

وبعد ثلاث ساعات أو أربع من هذا الامتحان الشاق، خطر بذهني أنني لم أتلعثم، وليس ذلك فقط بل لم أفكر في التلعثم؛ لذا لن أنسى أبداً مشاعر الدهشة، والبهجة، والفخر، والعرفان التي غمرتني حينها، وخطر لي أنني ببساطة في ذلك الموقف لم يصرح لي بالتلعثم، ليس لوجود هذين الرجلين في البحر، واعتمادهم عليّ، ولكن كثيراً ما داهمني شعور بأن هذه تجربة روحية، وتحول مصيري في حياتي، وتخلص من الأسر، وميلاد جديد.

وكنت الوحيد في سفينتنا الصغيرة القادر على التحكم في الطائرات، حيث كان عليّ أن أعمل حتى تطلع الشمس، وتغرب مرة أخرى. وعند شروق شمس اليوم التالي، وقع نظر أحد قائدي طائرات البحث على إشارة إنقاذ، ولكنه وجد آثار خوذة المساعد، والمقعد الطائر، وبعد قليل رأى طيار آخر الطيار يتمايل بين الأمواج، وتوجهنا نحو الطائرة، إلا أن قائد كلايمكس، أرسل طائرة عمودية من (الإنتربرايز) لإحضار الطيار، وطلبني ليقول: «ممتاز يا رولو هيرمت»، وهذا يعني في لغة البحرية: «أحسنت صنعاً».

ووصلنا إلى الموقع بعد وصول الطائرة المروحية، وفريق الإنقاذ بقليل، وعندما كانوا يساعدون الطيار على تسلق حبل الرفع، أرسل برسالتة إلى سفينتنا،

وسمعنا القائد يقول: «مستر سكيرر، اخرج إلى المقدمة، فهناك من يريد رؤيتك»، وكانت الشمس تشرق، عندما صعدت السلم القصير، وكانت الطائرة المروحية على ارتفاع عشرين قدماً من المياه، وقد بدا الطيار في الارتفاع بالحبل.

ونظر كل منا إلى الآخر، فابتسمت ابتسامة عريضة، ولوحت له، وأعطيته إشارة بإبهامي، فنظر إلي الطيار، وهو متعلق بالرافعة نظرة أخيرة عميقة طويلة، ثم رفع يده بالتحية العسكرية قبل أن يختفي داخل الطائرة، ورددت إليه التحية من فوق أعلى سطح في (إيتون)، وبكيت؛ فلقد ساعدت في العثور على طائرته الفانتوم، ولكنه لم يعرف أنه قد ساعدني في العثور على نفسي.

جون سكيرر

المحافظة على الحماس

إن الفكرة الجديدة تتهم بالسخف في البداية، ثم بالتفاهة بعد ذلك، وفي النهاية تصبح شيئاً معروفاً لكل الناس.

وليام چيمس

صاح چيف: «لن يصلح هذا لعملنا، فنحن نبيع المستلزمات الطبية للأطباء، وهو عمل صعب، فليس لدى مندوبي مبيعاتنا سوى عشر دقائق أو خمس عشرة دقيقة في الزيارة، وعليهم أن يكونوا جادين، وأن يتحركوا بسرعة.»

كان چيف أحد المشاركين في إحدى مناقشاتي العلمية لإدارة المبيعات، وكان قد وافقني بأنه يجب على مديرى المبيعات البحث عن طرق للإبقاء على حماس مندوبي مبيعاتهم، وذكرت بعض الأنشطة المتصلة بالإعداد للزيارة، كقراءة فصل من كتاب يعزز الدافعية، أو الاستماع إلى شريط في السيارة يدعو إلى التحمس، أو الاستعانة بعبارات تحفيز من رؤسائهم. وكرر چيف قوله: «أؤكد لك أن أمور المشاعر، والأحاسيس هذه لا تصلح لعملنا.»

بيد أن چيف اتصل بي بعد عشرة أيام، ودعاني للتحدث في اجتماع شركته

السنوي للمبيعات، ونبهني ثانية إلى صعوبة السوق، وإلى مدى قسوة وسخرية مندوبي مبيعاته.

وفي الاجتماع استمر حديثي بصورة حسنة، ووجدت فريق مبيعات چيف شبيهاً بفريقي في معظم الأوجه، إلا أن چيف كان على حق في كونهم متوترين قليلاً، ومتحفزين للهجوم بعض الشيء.

وعندما بدأت في مناقشة بعض الأفكار التي يمكنهم استخدامها لزيادة التركيز والحماس، دارت عينا چيف في محجريهما، وكأنه يقول لي: «لا لن يجدي هذا أبداً»، وعندما تحدثت الفريق ليفكروا في إمكانيات البرمجة الإيجابية، اضطربوا معترضين.

ثم سألتهم : هل كان لدى أحدكم أي «حيل بسيطة» يستخدمها في الإعداد للزيارات؟ فرفع بروس يده من آخر الحجرة قائلاً: «أنا لديّ»، فغاصت الحجرة في صمت مطبق. لقد كان بروس أحدث مندوب في الفريق، فلم يمر عليه سوى بضعة أشهر، ولكنه اكتسح الجميع، وأصبح أمهر مندوب مبيعات في الشركة.

قال بروس: «أشعر بتوتر كبير قبل كل زيارة، فأنا لا أريد أن أفشل؛ لذلك فأنا أتبع نظاماً معيناً قبل كل زيارة» فسألته: «هل يمكن أن تخبرنا به؟»

فأجاب: «بكل تأكيد، فأنا أجلس في سيارتي، وأقوم بتمرين التنفس هذا، هل من الممكن أن أريكم إياه؟» ثم سحب كرسيه ووضعه في المقدمة ليراه الجميع، وجلس عليه وشرح لنا كيف أنه يستنشق هواءً أزرق اللون نقياً، من أخمص قدميه إلى رئتيه، ثم يزفر هواء أحمر اللون مخرجاً كل الشد والتوتر من جسمه، وقد استبدل كل التوتر بمشاعر إيجابية، حتى أصبح يزفر هواء أزرق اللون أيضاً. وكان يتنفس بصوت مسموع قائلاً: «م م م ...» ثم كرر هذا التمرين عدة مرات، ثم قال: «حسناً، هذا ما أفعله».

لم ينبس أحد في الحجرة بكلمة، ونظرت إلى چيف الذي بدا أنه على وشك أن يفقد وعيه، وقالت لي حركاته: «إياك أن تعترض على ما قلته»

ولكنني كنت أود أن أقول: «ها، ها، ها، أرأيت؟ ألم أقل لك؟!» ولم أقل له ذلك بالفعل، ولكنني أظن أنه قد فهمني.

وشكرت بروس وسألت الآخرين إن كان لدى أحدهم إعدادات خاصة بالزيارات، فوقف ديفيد ثاني أمهر مندوب مبيعات في الشركة، والمكلف بمنطقة منهاتن في نيويورك- (وهي أصعب منطقة في الشركة)- وقف وشرح لنا كيف أنه يستمع إلى قطعة موسيقية لموزار في سيارته، لمساعدته على الاسترخاء، والتركيز «وزيادة التصميم والثقة بداخلي». ثم شاركنا اثنان آخران، وأخبرانا عما يقومان به للإعداد للزيارات.

وبعد سنة استلمت رسالة عظيمة من مدير شركة جيف يطلعني فيها على مبيعاتهم، وقد زادت بعد هذا الاجتماع، ويشكرني على مشاركتي فيه، وأشار إلى بعض التقنيات التي قدمناها، ولكنني مقتنع بأن أهم الدروس المستفادة من ذلك الاجتماع، والتي كانت سبباً في التطور، قدمها المشاركون أنفسهم.

مايك ستيوارت


استمعت مصادفة إلى تدني
بيع شرائط التشجيع
الخاصة بي إلى أن فشلت..
ساعدوني من فضلكم
GLASBERGEN

قرض وليست صدقة

إن الأشياء العظيمة تتم علي أيدي مفكرين عظماء، وعندئذ يخرجون للعالم لتحقيق أحلامهم.

إيرنست هولمز

نشأ بنك جرامين من جيب رجل واحد، هو الدكتور محمد يونس. وتبدأ قصته في عام اثنين وسبعين وتسعمائة وألف، وهي السنة التي تلت انتصار بنجلاديش في حرب استقلالها عن باكستان. وكان يونس قد أكمل مؤخراً دراساته العليا في جامعة ڤاندر بيلت في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان يقوم بالتدريس في كلية بولاية يتنيسى، عندما دعي ليشغل منصب رئيس الاقتصاد في جامعة شيتاجونج، بجنوب شرق بنجلاديش.

وعاد إلى وطنه مفعماً بالآمال بعد الاستقلال، ولكن أدهشه أن يجد الدولة في حالة انحدار سريع، وفي عام أربعة وسبعين وتسعمائة وألف، حلت مجاعة شديدة بالبلاد، وكان الناس يموتون جوعاً في الشوارع.

كان الدكتور يونس يدرس علم اقتصاد التنمية، وبالطبع أخذ الإحباط يزداد داخله، بسبب الفرق الشاسع بين ما يدرسه في الجامعة، وبين ما يحدث على

أرض الواقع، ولذلك فقد قرر أن يتعلم اقتصاد العالم الواقعي، الاقتصاد الذى كان يمثل في حياة الناس الواقعية.

كانت جامعة شيتاجونج تقع بين القرى، لذا كان من السهل على الدكتور يونس أن يخرج من ساحة الجامعة إلى بنجلاديش الحقيقية. وبدأ في الذهاب إلى القرى، والتحدث مع الفقراء، محاولاً اكتشاف سبب عدم مقدرتهم على تغيير حياتهم، أو ظروفهم المعيشية، ولم يقترب منهم كمدرس، أوكباحث، بل كإنسان، أو جار لهم.

ومر يوماً بامرأة تكسب قرشين في اليوم من صنع كراسي الخيزران، ولم يكد يصدق كيف أن أحداً يقوم بكل هذا الجهد، ليكسب قرشين فقط، وعندما سألها عن ذلك، اكتشف أنها لا تملك المال الكافي لشراء الخيزران من متجره، لذلك تستدينه من تاجر التجزئة، وهو نفس التاجر الذي يشترى منها منتجها النهائي، وعند شرائه منها، يقدم لها ثمناً يغطي بالكاد تكاليف الخامات، لذلك فجهدها في الحقيقة بلا مقابل تقريباً، لقد كانت تعمل كالعبيد.

وفكر دكتور يونس قائلاً: «حسناً هذه مشكلة سهلة الحل، فلو أتيح لها المال لشراء الخامات، فسيكون باستطاعتها بيع المنتج لمن يدفع أكثر». ثم قام د يونس مع أحد طلابه بجولة في القرية لعدة أيام، لمعرفة ما إذاكان هناك آخرون مثلها يستدينون من التجار، ولا يكسبون شيئاً في النهاية. وبعد أسبوع تمخض البحث عن اثنين وأربعين شخصاً لهم نفس الظروف، وكان كل ما يحتاجه هؤلاء من المال ثلاثين دولاراً.

وكان أول حل خطر له إعطاءهم الثلاثين دولاراً من جيبه، وطلب من تلميذه أن يوزع المال عليهم كقروض، ولكنه رأى بعد ذلك أنه ليس حلاً عملياً، لأنه لن يأتيه كل من يحتاج المال من أهل القرى الآخرين؛ لأنه كان مدرساً بالجامعة، وليس تاجرعملات، وعندئذ فكر في أحد البنوك.

لن تغطي تكاليف المستندات، بالإضافة إلى أن هؤلاء الفقراء لم يكن لديهم أية ضمانات، وذهب الدكتور يونس من بنك إلى بنك وكانت الإجابة واحدة،

وفي النهاية قدم نفسه ضامناً متحديا البنك، وبعد ستة أشهروافق مسؤولو البنك ـ على مضض ـ عل إقراضه ثلاثمائة دولار.

فأقرض المال ثم رد إليه، ثم طلب من البنك إقراض المال للناس مباشرة، فوافق من في البنك ثانية، لكنهم اعتقدوا أن المشروع لن ينجح في أكثرمن قرية، إلا أن الدكتور يونس استمر وثابر، وأقرض المال لعدد من القرى، ونجحت الفكرة، ولكن ذلك لم يرض موظفي البنوك، لذا أقرض المال في النهاية لمقاطعة كاملة، ونجحت تلك الفكرة أيضاً، ومازال موظفو البنك غير مقتنعين.

وأخيراً سأل الدكتور يونس نفسه: «علام الجري خلف مسؤولي البنوك؟ لم لا أنشيء بنكاً خاصاً بي، وأريح نفسي وأحل المشكلة؟» لذا ففي سنة ثلاث وثمانين وتسعمائة وألف، منحت الحكومة الدكتور يونس إذناً بإنشاء بنك سمي ببنك جرامين، وهو يقرض المال لأفقر الناس في بنجلاديش، أولئك الذين لا يملكون أرضاً، ولا أياً من الأصول الثابتة.

واليوم فلدى بنك جرامين ألف وثمانية وأربعون فرعاً، وأكثر من مليوني عميل، يعملون في خمس وثلاثين ألف قرية، وقد وزع هذا المصرف أكثر من بليون دولار، بمعدل مائة وخمسين دولاراً للشخص، والفقراء لا يقترضون من هذا المصرف فحسب بل يملكونه أيضاً، فعندما يقترضون منه يصبحون أصحاب أسهم فيه، وتبلغ نسبة النساء تسعين بالمائة من مليوني مقترض، وهو ما لم يسمع به في بنجلاديش من قبل.

وقد تمت محاكاة نموذج هذا البنك في جميع أنحاء العالم، ويؤكد دكتور يونس أنه في كل خطوة كان الخبراء يقولون له: إنه من المستحيل عمل هذا، وإن هناك عوائق ضخمة أمام تحقيقه. ولكن الواقع يقول: إنه قد تم تحقيق الحلم بطريقة عبقرية وغير مسبوقة.

جزء من كلمة ولقاء إذاعي مع
د. محمد يونس نشر في لايس ماجازين

السؤال

ثابر، فهناك مصير أفضل بانتظارك

فيكتور هوجو

أليس من المدهش عدم سؤال أنفسنا السؤال المهم؟

كنت مدعواً منذ عدة سنوات، للاستماع إلى خطبة هامة موجهة إلى اتحاد طلاب إحدى الكليات الصغيرة في ساوث كارولاينا. وامتلأت القاعة بالطلبة المتحمسين لاغتنام فرصة الاستماع لشخصية في مثل هذه المكانة، وبعد أن قدمها المحافظ تقدمت الخطيبة إلى الميكرفون، ونظرت إلى مستمعيها من اليسار إلى اليمين، ثم قالت: «لقد ولدتني امرأة صماء بكماء، ولا أعرف من أبي، وأول عمل قمت به كان في حقل للقطن.»

وكان الحضور معقودي الألسن من فرط انبهارهم بها، ثم أردفت قائلة: «لا يجب أن تبقى الأحوال على ما هي عليه، إذا لم يكن الإنسان يريدها أن تبقى كما هي» واستأنفت قائلة: «إن الأمر ليس حظاً ولا يعود للظروف، ولا يجب أن تحدد ظروف ميلاد الشخص مستقبله ليصل إلى ما يصبو إليه» وكررت بهدوء

قائلة: «لا يجب أن تبقى الأحوال على ما هي عليه، ما لم يكن الإنسان يريدها أن تبقى كما هي.». ثم أضافت بصوت حازم: «كل ماعلى المرء عمله لتغيير الظروف المسببة للتعاسة، أو عدم الرضا، هو أن يجيب على هذا السؤال: «ما شكل الظروف التي أريد أن أعيشها؟ ثم على الإنسان أن يلتزم التزاماً كاملاً بالسلوكيات الشخصية التي تغير الظروف إلى الشكل المطلوب.»

وابتسمت ابتسامة جميلة، وقالت: «اسمي آزي تايلور مورتون، أقف أمامكم اليوم كوزيرة للخزانة بالولايات المتحدة الأمريكية.

بوب مور

الحلم الأمريكي لتوني تريڤيزونو

لا يؤتي الجهد ثماره، إلا بعد رفض الإنسان للاستسلام

نابوليون هيل

جاء هذا الرجل من مزرعة جبلية في جنوب روما بإيطاليا، ولا أعلم كيف، ولا متى جاء إلى الولايات المتحدة الأمريكية؟ ولكنني وجدته واقفاً في الممر خلف مرأب سيارتي، وكان طوله خمسة أقدام وسبع أو ثماني بوصات، وكان نحيفاً.

قال لي. «أنسق حديقتك؟» ففهمت إنجليزيته الركيكة بصعوبة وسألته عن اسمه، فقال: «توني تريڤيزونو، أنسق حديقتك؟» فقلت له: إنني لا أستطيع تحمل أجر من يعتني بالحديقة.

فقال ثانية: «أنسق حديقتك؟» ثم انصرف، فدخلت إلى بيتي، وأنا مستاء. نعم، كانت هذه أيام كساد صعبة، ولكن كيف رددت شخصاً طلب مساعدتي؟

وفي المساء التالي عدت من العمل إلى البيت، فوجدت العشب قد جز، وتم نزع البوص من الحديقة، ومهدت الممرات. فسألت زوجتي عما حدث. فقالت:

«لقد أخرج رجل مجز الأعشاب من المرأب، واستعمله في الحديقة» وأردفت قائلة: «فاعتقدت أنك قد استأجرته» فأخبرتها عما حدث في الليلة الماضية، وتعجبنا من أنه لم يطلب أجراً.

وكنت مشغولاً في اليومين التالين فنسيت أمر توني، فلقد كنا نحاول إصلاح أمر عملنا، واسترجاع بعض عمالنا إلى المصانع، ولكن في يوم الجمعة عدت إلى البيت مبكراً، فوجدت توني ثانية خلف المرأب، فكافأته على عمله.

وقال لي: «أجزّ عشابك؟» استطعت أن أدبر له أجراً أسبوعياً، وكان توني ينظف الفناء كل يوم، ويقوم بالأعمال الزراعية الخفيفة، وقالت لي زوجتي: إنه يساعدني في إصلاح أي شيء، أو حمل أي أثقال، أو ترتيبها. ومر الصيف، وحل الخريف، وبدأت الرياح تهب باردة وقال لي توني في إحدى الليالي: «يا سيد كراو الثلج قريباً سيهطل، وعندما يأتي الشتاء دعني أعمل في كسح الثلج في المصنع» فقلت: حسناً، - وماذا تفعل حيال مثل هذا الإصرار والأمل؟- حصل توني على العمل في المصنع بالطبع، ومرت الشهور، وطلبت تقريراً عنه من قسم شؤون الأفراد، فقالوا لي: إن توني عامل جيدا جداً.

وفي أحد الأيام وجدت توني في ملتقانا المعتاد، خلف المرأب، وقال لي: «أريد أن أصبح مساعد صانع».

وكان لدينا في المدينة مدرسة جيدة جداً، لتعليم مساعدي الحرفيين، كانت تدرب العمال، وكنت أشك في مقدرة توني على قراءة التصميمات، أو المقياس الدقيق، أو القيام بأي عمل دقيق، ولكن كيف لي أن أخذله؟

واقتطع توني من أجره، ليكون حرفياً تحت التمرين، وبعد عدة شهور علمت أنه تخرج من المدرسة، وأصبح طحاناً ماهراً، وتعلم أن يقيس واحداً من المليون من البوصة على المقياس الدقيق، وأن ينقر عجلة الطحن بآلة النقر المجهزة بماسة. سررت وزوجتي بما ظننا أنه النهاية السعيدة للقصة.

ومرت سنة أو سنتان، ووجدت توني في مكانه المعتاد بانتظاري، وتحدثنا عن عمله، ثم سألته عما يريده،

فأجاب: «يا سيد كراو، أريد شراء منزل، فلقد وجدت في أطراف المدينة منزلاً للبيع، وكان المنزل قديماً متهالكاً».

وسألت موظف بنك صديقاً لي: «هل تقترضون المال بضمان حسن السمعة؟» فأجابني: «لا، لا نستطيع تحمل هذه التكاليف، فنحن لسنا في موسم التخفيضات»

فرددت: «اسمع، إنه شخص يعمل بجد، وهوحسن السمعة، وأشهد بذلك، ولديه عمل جيد، ثم إنك لن تخرج المال من جيبك، وسيبقى في هذا البيت لسنوات طويلة، وعلى الأقل سوف تحصل على الفوائد.»

ووافق موظف البنك ـ على مضض ـ على كتابة صك رهن بقيمة ألفي دولار، وأعطى توني المنزل، دون أن يعطيه المبلغ الباقي، وفرح توني جداً، ومنذ ذلك الحين كان توني يجمع أي بواق، أو مهملات من حول المنزل، ويصطحبها إلى منزله: النوافذ المسكورة، أى قطعة خردة، أو الواح تغليف.

وبعد حوالي سنتين وجدت توني عند ملتقانا المعتاد، وبدا لي كأن ظهره قد استقام قليلاً، وزاد وزنه، وكانت في عينيه نظرة ثقة، قال لي ـ بفخر ـ : «يا سيد كراو، أبيع منزلي، معي ثمانية آلاف دولاراً.» فاندهشت، وسألته: «ولكن كيف ستعيش بلا منزل؟».

فقال: «يا سيد كراو، أشتري مزرعة».

فجلسنا وتحدثنا، وأخبرني توني بأن حلمه هو امتلاك مزرعة، وأنه يحب الطماطم، والفلفل، وكل الخضروات الهامة في وجباته الإيطالية، وأنه قد أرسل ليستقدم زوجته، وولديه، وابنته من إيطاليا، وبحث في أطراف المدينة، حتى وجد قطعة أرض صغيره مهجورة، فيها منزل وسقيفة، والآن سينتقل هو وأسرته إلى المزرعة.

وبعد مدة جاءني توني في يوم من أيام الأحد بعد الظهر، وكان أنيق الملبس، وبصحبته رجل إيطالي آخر، وأخبرني أنه أقنع صديق طفولته بالانتقال إلى أمريكا، وكان توني ينفق عليه، وقال لي توني، وعيناه تلمعان بأنهما عندما اقتربا من المزرعة التي يديرها، وقف صديقه في دهشة، وقال : «يا توني أنت مليونير!».

بعد ذلك وأثناء الحرب جاءت رسالة من الشركة تخبرني أن توني قد مات، فطلبت من أهل المدينة أن يتفقدوا أحوال أسرته، ومزرعته ليتأكدوا أن أمورهم

على ما يرام. فوجدوا المزرعة مليئة بالخضروات،والبيت الصغير مليء بالحيوية والدفء، ووجدوا جراراً، وسيارة جيدة في الساحة، وكان أبناء توني قد تلقوا تعليمهم، وحصلوا على عمل ولم يكن توني مديناً لأي أحد بقرش واحد.

وبعد موت توني فكرت كثيراً في عمله، فلقد علت مكانته في نظري حتى وصل في ظني، إلى منزلة تماثل في الارتفاع، والفخر أعظم رجال الصناعة الأمريكيين. فهم قد وصلوا إلى النجاح بعد أن سلكوا نفس الطريق، واستعانوا بنفس القيم، والمبادىء البصيرة، والمثابرة، والإصرار، وضبط النفس، والتفاؤل، واحترام الذات، وفوق كل ذلك الاستقامة.

فلم يبدأ توني من أولى درجات السلم، بل بدأ من تحت الصفر، وكانت أعمال توني ضئيلة، أما أعمال رجال الصناعة فضخمة، ولكن حسابات الموازنة كانت متطابقة، وكان الفرق فقط في عدد الأصفار الموضوعة إلى اليمين. لقد جاء توني تريفيزونو إلى أمريكا باحثاً عن الحلم الأمريكي، وعندما لم يجده، صنع لنفسه حلماً، وكل ما يملكه يملك هو-أربع وعشرون ساعة غالية في اليوم، ولم يضع أياً منها.

فريدريك سي كراوفورد

صفقة الشبت العظيمة

الكوميديا هي إظهار التفاؤل

روبين ويليامز

عاش والداي ـ بارك الله فيهما ـ طفولتهما أثناء فترة حرق اليهود. وفي سنة سبع وأربعين وتسعمائة وألف، وبعد قدومهما إلى أمريكا، عمل والداي في أحد المتاجر ليتمكنا من إنشاء مكان يبيعان فيه الفواكه، و الخضروات. وهما لم يتعلما في صغرهما كيفية الطهي، لذلك فقد تعلماه في أمريكا بعد أن كبرا، فكان أعظم إنجاز لأبي في المطبخ هو عمل البيض المسلوق، حتى هذا فقد كان عادةً ما يخطيء توقيته، ولكن أمي تفوقت على أبي كثيراً، فكان باستطاعتها عندما تضطر أن تعد سبع وجبات مختلفة، ولكنها في الواقع لم تحسن صنع إلا صنفين اثنين فقط: المكرونة الاسباكتي، وكرات اللحم بفضل جاراتنا العجوزات، وإناء حساء الدجاج الكبير. فلقد كانت أمي تأتي بكل الخضروات التي تصل إليها يدها في متجرنا، وترمي بها في الحساء مثل: الفجل، والبقدونس، ولكن ما كان يميز حساء والدتي عن أى حساء آخر تذوقته هو شيء خاص: الشبت الأخضر.

وكانت والدتى تصنع الحساء فى الوقت المناسب، ونادرا ما كانت تحضره لأحد المرضى، ولكنها كانت تعرف بالفطرة متى تستعمله كواقٍ من المرض كما أنها كانت تتنبأ بالأوقات الصعبة، فعندما تأتينا جماعة من التجار مطالبين بما لهم، يجدون في انتظارهم حساءً مهدئا للأعصاب. فلتتعطل الثلاجة، أو ليأتي رجال الضرائب، أو ليغادر العمال بدون إذن! لم نكن نفعل سوى تناول حساء الدجاج مع الشبت، وليكون كل منا على ما يرام! بعد عدة سنوات احترق متجر والدى فى لونج آيلاند عن آخره فلم يكن أمامهما إلا ترك تجارة التجزئة، والتركيز على إنشاء تجارة صغيرة للبيع بالجملة فى مدينة نيويورك. وقد قام بهذا العمل بالحماس المعتاد، وبعد سنوات قليلة تحسن حالهم جدا، ولقد تخصص فى شحن المواد الغريبة ذات المذاق الخاص - بما فيها الشبت الأخضر- .

ذات شتاء أخذ والداى راحة لضعف صحتهما فسافرت أنا وأخى إلى نيويورك للمساعدة في إدارة العمل فى غيابهما. وفى الأسبوع الثانى للإجازة، حل صقيع بالجنوب واختفى كل الشبت الأخضر من البلاد، وتزايدت الطلبات على الشبت زيادة ضخمة؛ وقد كنت تسمع صراخ الأمهات المتوترات من بعد مائة ميل.

وكان لدي، وأخي مصادفةً بعض الاتصالات، فقد كنا نعيش فى كاليفورنيا، وكنا نعرف بعض مزارعى الشبت، وخلال بضع ساعات تمكنا من استلام سلسلة من شحنات جويه من الشبت إلى نيويورك. واستحوذنا على تجارة الشبت فى ذلك الوقت، ومع أن المخزون كان قليلا فقد ربحنا آلافاً وآلافاً من تجارة الشبت.

وعندما عادا والداى من الإجازة كانا سمراوى البشرة، وسعيدين بأنهما نجوا من أسوأ نوبة صقيع حلت بنيويورك منذ عدة عقود، وعندما علما بصفقة الشبت سعدا كثيرا.

وبعد سنوات قليلة فى الشتاء أيضا كان لى ولأخى تجارة تمر بأزمة شديدة،

وانتابنا القلق كثيراً ناسين أن التجارة متقلبة - (وهى الكلمة التى كان أبى يصدقها ويستخدمها دائما) - ونسينا أن التجارة ليست أهم شئ فى الحياة.

وذات مساء - عندما كنا نشعر بإحباط شديد - جاءنا طرد من أسرتنا من بيتهما الجديد فى جمهورية الدومينيك، لم يكن به رسائل بل كان به لوحة خشبية مصنوعا خصيصاً وعليها حفر يدوى يقول: لم آكل شبت!

وتعرفون ماذا ؟ بعد ذلك حقا لم يكن يوجد.

المحترم آرون زيره

رحلة صداقة

في وجـــود الحب تحـــدث المعـــجـــزات

روبرت سكلر

إن بيني وبين كيرت نوع من المعنى الحقيقي للمشاركة، والثقة والاهتمام والتفاني، وكل ما تعنيه الصداقة في عصرنا المليء بالسرعة، والنفوس الملهوفة.

نشأت صداقتنا من سنوات عدة. التقينا في المنافسات الرياضية حيث إن كلاً منا التحق بمدرسة ثانوية مختلفة، وكان بيننا احترام متبادل لقدراتنا الرياضية، وبمرور السنين أصبحنا خير صديقين. وكان كيرت أفضل شخص في زفافي، وكنت أنا صديقه بعد بضع سنوات عندما تزوج رفيقة أختي في السكن، وأصبح أيضاً مرشداً لابني نيكولاس، ولكن الحدث الهام الذي يمثل رفقتنا وصداقتنا المتينة حدث منذ أكثر من خمسة وعشرين عاماً، عندما كنا في العشرينات شابين خاليّ البال.

وحضرت مع كيرت حفلاً بجوار المسبح في نادي السباحة وكرة المضرب، وفاز كيرت بالجائزة الأولى وهي ساعة جديدة جميلة، وفي أثناء سيرنا تجاه

السيارة ومزاجنا في ذكر الحفلة التفت لي كيرت وقال: «ستيف لقد شربت بضعة كؤوس اليوم، ربما يجب علي يا صديقي أن أقود السيارة» وظننت في البداية أنه يمزح ولكن لكونه أحكمنا بكل تأكيد فقد احترمت قراره المتزن وقلت: «فكرة جيدة»، وأعطيته المفاتيح. وما أن جلس هو خلف المقود.

وجلست إلى جانبه حتى قال: «سأحتاج إلى مساعدتك لأنني لا أعرف بالضبط كيفية الوصول إلى منزلك من هنا» فقلت: «لا يوجد مشكلة.»

فشغل كيرت السيارة، وبدأنا في السير بعد النزهات المعتادة في البداية، والتوقف وإعادة التشغيل مرة أخرى. ومرت علينا الأميال العشرة التالية كأنها مائة ميل، لأنني كنت أزود كيرت بالتعليمات اتجه إلى اليسار، هدىء السرعة، اتجه إلى اليمين، بعد قليل زد السرعة، وهكذا. وأهم شيء هو أننا وصلنا إلى البيت بسلام في تلك الليلة.

وبعد مضي عشرة أعوام جعل كيرت أربعمائة مدعو في زفافي يبكون وهو يحكي لهم حكاية صداقتنا، وتلك الليلة التي قدنا فيها السيارة إلى المنزل. والسؤال لماذا كانت هذه الحكاية غريبة؟ فكلنا على ما أظن نعطي المفاتيح لغيرنا عندما لا يجوز لنا أن نقود السيارة، ولكن ما لا تعلمه أن صديقي كيرت.. أعمى وهو على ذلك منذ ميلاده ولم يجلس خلف مقود سيارة من قبل.

واليوم أصبح كيرت واحداً من أكبر المديرين التنفيذيين في شركة جنرال موتورز للسيارات في نيويورك. أما أنا فأجول عبر البلاد، لأرشد مندوبي المبيعات، لتكوين صداقة وشراكة دائمتين مع زبائنهم. فاستعدادنا لخوض المخاطر من أجل أحدنا الآخر، والثقة في بعضنا البعض هما الشيئان اللذان يضيفان معنى، ومتعة لمشوار الصداقة.

ستيفن ب. ويلي

٨

عن الشجاعة

لا تخف من الخروج على أحد أطرافك، فستجد الثمار أمامك

آرثر ف. لينيان

بيلي

كل المعارك الحاسمة نخوضها مع أنفسنا
شيلدون كوجز

منذ عدة سنوات من عام ثلاثة وثمانين وتسعمائة وألف حتى عام سبعة وثمانية وتسعمانين وألف أتيحت لي فرصة أداء دور المهرج رولاند مكدونالد لحساب شركة مكدونالدز، وكنت مسؤولاً عن سوق يشمل منطقة الأريزونا وبعضاً من جنوب كاليفورنيا.

وكان عيد رولاند هو أحد المناسبات الهامة لدينا، كنا كل شهر نزور أكبر عدد ممكن من المستشفيات الخيرية. نجلب بعض السعادة إلى مكان لا يفكر أحد في الذهاب إلى ساكنوه. كنت أشعر بالفخر لاستطاعتي الترويح عن أطفال وكبار يمرون «بموقف عصيب». وكانت ذكريات الترحاب، والعرفان التي أتلقاها تعلق في ذهني لأسابيع عدة، وأحببت المشروع، ومديري مكدونالدز أحبوه والأطفال والكبار، وحتى طاقم التمريض والأطباء أحبوه.

وكان عليّ أن ألتزم بأمرين هامين وهما: ألا أتجول في المستشفى بدون

مساعدين من مكدونالدز (محاورين لي)، وموظفي المستشفى فإذا دخلت إلى غرفة، وأفزعت طفلاً فسأجد من يبلغ عني، وكان عليّ أيضاً أن لا ألمس أحداً في المستشفى، فهم يخشون أن أنقل الجراثيم من مريض إلى آخر، وقد تفهمت هذا الأمر «بعدم اللمس»، ولكنني لم أحبه. فأنا أعتقد أن اللمس هو أصدق وسيلة اتصال بين الناس، فالكلمات المكتوبة، والمنطوقة يمكن أن تكذب، ولكن الأحضان الدافئة لا يمكن أن تكذب.

وقد قيل لي أنني إذا خالفت أيّاً من هذه التعليمات سأخسر وظيفتي.

عندما كنت في أحد أيام رولاند، وكانت السنة الرابعة لي في هذه الوظيفة قد قاربت على الانتهاء، وأنا متجه إلى بهو الاستقبال بعد يوم طويل، ووجهي مدهون بالأصباغ، وكنت عائداً إلى المنزل سمعت صوتاً صغيراً ينادي: «رونالد، رونالد، فوقفت، ووجدت أن الصوت قادم عبر باب نصف مفتوح، فدفعت الباب ودخلت لأرى طفلاً في الخامسة من عمره مستلقياً بين ذراعي والده، وقد اتصل به عدد من الأجهزة الطبية لم أره في حياتي من قبل. وفي الناحية الأخرى من الغرفة وقفت والدته، وجده، وجدته وممرضة، تلاحظ الأجهزة الطبية.

وأعطتني وجوههم إحساساً بأن الأمر خطير، فسألت الطفل عن اسمه - فقال: بيلي - فأديت له بعض الحيل السحرية وعندما هممت بالانصراف سألت بيلي عما إذا كان يريد مني أى شيء آخر فقال لي: «رونالد هل لك أن تضمني؟».

كان هذا طلباً بسيطاً، ولكنني تذكرت أنني قد أخسر عملي، فأخبرت بيلي بأنني لن أستطيع الآن، واقترحت عليه أن نقوم بتلوين أحد اللوحات، وبالفعل فقد لونا لوحة جميلة فرحنا بها كثيراً، ثم طلب مني بيلي أن احتضنه، وعندها أخذ قلبي يصرخ: «نعم» ولكن عقلي يصرخ بصوت أعلى: «لا» «ستخسر وظيفتك.»

ولكنني سألت نفسي عندما طلب ذلك مني ثانية: «لم لا أجيب لهذا

الصبي طلبه البسيط، وهو قد لا يعود إلى منزله؟ ثم سألت نفسي: لماذا أحير عقلي ومشاعري بسبب طفل لم أره، من قبل وربما لن أراه ثانية؟ كان طلبه طلباً بسيطاً جداً ولكن...

بحثت عن حجة لأغادر بها فلم أجد أي حجة. ثم تبين لي بعد ثوان أن فقدان وظيفتي ليس بكارثة تثير الفزع.

هل سيكون فقداني له أسوأ شيء في حياتي؟ هل لدي ثقة بنفسي إنني لوخسرت الوظيفة فسيكون باستطاعتي الحصول على غيرها، والبدء من جديد؟ وكانت الإجابة بكلمة غالية وجريئة ومؤكدة هي: «نعم» أستطيع أن أحصل على عمل وأبدأ من جديد. لذلك فأين الخطر إذن؟

الخطر هو أنني إذا فقدت عملي فسوف أفقد بعدها سيارتي، ثم بيتي... وأنا للأمانة معكم أحب هذه الأشياء حقاً. ولكنني أدركت أنه في نهاية حياتي ستصير السيارة، والمنزل بلا قيمة، وأن التجارب الإنسانية هي الأشياء الوحيدة ثابتة القيمة.

وما إن تذكرت أن سبب وجودي هناك هوجلب السعادة لمكان تعيس، أدركت أنني لا أواجه خطراً على الإطلاق.

بعثت بأم الصبي، ووالده، وجده، وجدته إلى خارج الحجرة، وأرسلت موظفي مكدونالدز المرافقين لي إلى الشاحنة، وبقيت الممرضة لتعتني بالأجهزة الطبية، ولكن بيلي طلب منها أن تبتعد وتنظر بعيداً، ثم تلقفت هذا الكائن الصغير بين ذراعي، لقد كان ضعيفاً جداً وخائفاً جداً، ضحكنا، وبكينا، لثلاثة أرباع الساعة، وأخذنا نتحدث عن الأشياء التي تقلقه.

لقد كان بيلي يخاف أن يضل أخوه الأصغر الطريق، عند عودته من روضة الأطفال في العام القادم لأنه لن يكون بصحبته ليرشده إلى الطريق، وكان يخاف أن لا يستطيع كلبه الحصول على عظمة أخرى، لأن بيلي كان قد خبأ العظام في المنزل، قبل مجيئه إلى المستشفى ونسي مكانها الآن.

هذه هي مشاكل طفل يعرف أنه لن يعود إلى المنزل.

وفي طريقي إلى خارج الغرفة، وقد أزالت الدموع الألوان من وجهي فوصلت إلى عنقي، وأعطيت لوالدي الطفل اسمي الحقيقي، ورقم هاتفي (وهو سبب مباشر لفصل أي رونالدمكدونالد، ولكنني ظننت أنني سأفصل على أي حال وليس لدي ما أخسره.) وقلت لهما: إذا كان باستطاعة شركة مكدونالد أو باستطاعتي عمل أي شيء لخدمتكما، فاتصلا بي على الفور. وبعد أقل من ثمانية وأربعين ساعة اتصلت بي والدة بيلي لتخبرني بأن بيلي قد توفى، وأرادت أم الطفل، ووالده أن يشكراني على إسعاد حياة طفلهما.

وأخبرتني والدة بيلي بأنه بعد مغادرتي بقليل نظر إليها بيلي، وقال: «لن أهتم إذا لم أر سانتا هذا العام، فلقد احتضنني رونالد مكدونالد».

أحياناً يجب علينا فعل ما تقتضيه اللحظة بغض النظر عن المخاطرة المتوقعة، فالتجارب الإنسانية هي الشيء الوحيد ذو القيمة، والسبب الأكبر الذي يجبر الناس على عدم خوض هذه التجارب هو المخاطر التي تتضمنها التجربة.

وفي الحقيقة علمت شركة ماكدونالد بما دار بيني وبين بيلي لكنهم اعتبروا الظروف استثنائية، وسمحوا لي بالبقاء في الوظيفة، وواصلت عملي في دور رونالد لعام آخر قبل أن أترك المؤسسة لأحكي حكاية بيلي ونرى كم هو مهماً أن نقدم على المخاطرة.

چف مكمولن

«إذا كنتُ حقاً ذا أهمية ....»

لا أحد أبداً يجد الحياة جديرة بالمعيشة، ولكن ينبغي عليه أن يجعلها كذلك.

المؤلف المجهول

في إحدى الدورات الدراسية الحرة التي كانت تحت عنوان «بادر بالاتصال»، أعطيت التعليمات لجميع طلاّبي أن يشاركوا بكامل طاقاتهم لمدة أسبوع كامل، وطلبت منهم أن يتصرفوا كما لو كانت أعمالهم ذات أهمية فعلية لمن حولهم. والسؤال الرئيس الذي كان عليهم أن يلقوه على أنفسهم خلال ذلك الأسبوع كان:

«إذا ما كنتُ حقاً ذا أهمية في هذا المكان،
فما الشيء الذي سوف أفعله؟»

ثم كان من المقرر لهم أن يبدؤوا عملَ ذلك الشيء. اعترضت «بيجي» على المهمة، واشتكت من أنها تكره وظيفتها في شركة علاقات عامة، وأنها فقط كانت تقضي وقتها منتظرة فرصة العثور على وظيفة أخرى. كان كل يوم يمثل لها مشقةً حقيقية، وهي تراقب تحرك الساعة البطيء طوال ثماني ساعات شاقة. وبعد تشكك كبير وافقت أخيراً على القيام بالتجربة لأسبوع واحد – وهي أن

لتنكب كليةً على عملها «كما لو» كانت بالفعل ذات أهمية بالنسبة له.

وفي الأسبوع التالي، عندما شاهدت بيجي تتحرك داخل الحجرة، لم أستطع تصديق الاختلاف الذي طرأ على مستوى طاقتها. وقصّت أحداث أسبوعها بصوت ملؤه الاهتمام قائلة:.

«كانت أول خطوة هي أن أضيف البهجة لمكتبي الكئيب، بوضع بعض النباتات وبعض المُلصقات. ثم بدأت أوجه اهتماماً حقيقياً لمن أعمل معهم. فإذا ما بدا أحدهم غير سعيد، كنت أسأله عما به وإذا ما كنت أستطيع مساعدته. وإذا ذهبت لتناول القهوة، كنت أتساءل: هل هناك ما أستطيع إحضاره للآخرين لدى عودتي؟ وكنت أجامل الناس؛ فدعوت شخصين على الغداء، وأخبرت رئيسي شيئاً رائعاً عن أحد زملائي في العمل. (عادة أنا أُروِّج لنفسي)».

ثم سألت بيجي نفسها عما تستطيع فعله لإدخال التحسينات على الشركة نفسها، وقالت: «أولاً: توقفت عن الشكوي من العمل ، وأدركت كم كنت مزعجة! أصبحت أملك زمام المبادرة، وتوصلت إلي بضع أفكار ممتازة بدأت في تنفيذها». كانت تضع قائمة يومية بالأشياء التي تريد إنجازها، وتبدأ في القيام بها، وقالت: «كنت حقًا مندهشة من كمية الأعمال التي كنت أستطيع إنجازها في يوم واحد، عندما كنت أركز فيما أعمل، ولاحظت أيضًا أن الوقت يمر سريعاً عندما أكون منهمكة في العمل، ووضعت لافتة على مكتبي كتبت عليها : «إذا ما كنت ذات أهمية حقًا في هذا المكان، فما هو الشيء الذي كنت سأفعله؟» وكل مرة كنت أعود فيها إلى سلوكي القديم من الملل، والتشكّي، كانت اللافتة تذكّرني بالشيء المفترض أن أفعله، وكان ذلك عوناً حقيقياً لي.»

يا له من فرق صنعه سؤال بسيط خلال أُسبوع واحد قصير! لقد جعل بيجي تشعر بالارتباط بكل مَنْ حولها، وبكل ما حولها - بما فيها المؤسسة ذاتها؛ وإذا ما اختارت بيجي البقاء في عملها الحالي أم لا ؛ فإنها قد تعلمت كيف تُغير مسار تجربتها في أي عمل.

سوزان جيفرس

دكتوراه في الفلسفة

تلك اللحظة الخاصَّة

يجب عليك أن تنجح بنفسك، ولكن لا تستطيع أن تنجح بمفردك.

مارتن روت

تعمل أمي مُدَرِّسة، ولذا فقد كبرتُ، وأنا أشاهد الصعوبات والتحديات التي يواجهها المدرس. وكثيراً ما سألتها: «لماذا تُدَرِّسين؟ كيف تستطيعين الاستمرار في بذل الطاقة التي تبذلينها؟» وكانت الإجابة واحدة دائمًا: «دائمًا ما يوجد ذلك الطفل، وتلك اللحظة المحددة التي تجعل الأمر كله يستحق العناء.»

لا أعلم إذا ما كان السبب هو الوراثة، أو تأثير أمي عليّ، أو القصص الصادقة التي كانت تحكيها عن تلاميذها، لكنني أصبحت مُدرسة أيضًا. ومع ذلك تختلف الحجرة الدراسية عندي كثيراً عما هي عليه عندها؛ فأنا أمارس التدريس خارج الفصول. حيث أقدم تعليمًا قائمًا على المغامرة، وأنشطةً بدنية، وذهنية مُثيرة تتضمن بعض المخاطرة، وتركز علي تنمية السلوك الاجتماعي، ومعظم ما أقوم به من عمل ينصب علي الشباب المعرّض للخطر.

وعندما كانت أمي تسألني عن السبب الذي جعلني أعمل بالتدريس،

وكيف استطعت التغلب علي مثل تلك الصعوبات؟ كنت أعرف أنها تعلم الإجابة مُسبقاً، كما قالت: إنه ذلك الطفل نفسه، وتلك اللحظة الخاصة.

حدثت إحدى تلك اللحظات الخاصة مؤخراً، عندما كنت أعمل مع مجموعة من الفتيات تترواح أعمارهن بين الثانية عشرة والخامسة عشرة. كنا نقترب من نهاية الأسبوع الثاني من برنامج دراسي مدته أربعة أسابيع. وكانت المجموعة تحقق تقدماً بشكل سلِس في مباديء «الفريق»، وكانوا سينتقلون إلى مبدأ «متقدم» يسمي «المشي علي السلك».

ويتضمن المشي على السلك تسلُق شجرة مثبت بها سلك معدني على ارتفاع خمسة وعشرين قدما من الأرض، ثم السير على السلك مع الإمساك بحبل مربوط، لكنه غير متوتر، على ارتفاع خمسة أقدام فوق السلك. وخلال العملية بأكملها، من قبل الصعود وحتى النهاية، وللأمان يتم ربط الفتاة المشاركة بطرف حبل خاص بالتسلق، ويتحكم في طرفه الآخر مدرب مُتمرس. وهو إجراء آمِن جداً.

قضينا بعض الوقت نتحدث عن مشاعر الفتيات، ثم سألت عمّن ترغب في المحاولة. ورفعت بضع فتيات أيديهن، واستطعن إكمال عملية المشي على السلك بقليل من الصعوبة. وما إن رأت الفتيات نجاح زميلاتهن حتى استعدت مجموعة أخرى منهن للقيام بالمحاولة.

«من التي تريد المحاولة بعد ذلك؟» تساءلن. بعض الفتيات قُلن : «سوزي مستعدة»، وأحسست استياء سوزي فسألتها إذا ما كانت مستعدة. فأجابت بهدوء: «أعتقد ذلك.»

ثم رُبِطَتْ سوزي بأمان، ووقفت بجانب الشجرة. أخذت أشد الحبل، عندما رأيتها تحاول أن تصل إلى الوتد الأول البعيد. وعبرت مجموعة الفتيات عن استحسانهن لمحاولاتها بالصيحات، والهتافات الحماسية. حينئذ شاهدت وجه سوزي يتوتر مع كل خطوة. كنت أريد لها بشدة أن تجتاز تجربة السير على

السلك، حيث إني كنت أعلم مدى ما سيشعرها ذلك به من تحسُّن. ولكنني كنت قد رأيت تلك الرهبة كثيراً من المرات. وأدركت أنها لن تخطو خطوة أبعد من ذلك.

كانت في منتصف الطريق لأعلى، عندما احتضنت الشجرة بذراعيها بشدة، كما يحتضن الطفل ساق أحد والديه إذا أفزعه شيء. كانت عيناها مغلقة تماماً.

وابيضَّت مفاصل أصابعها من الخوف. ولأنها كانت تضغط بخدها على لحاء الشجرة فلم أسمع من كلامها سوى عبارة : «لا أستطيع».

جلست الفتيات الأخريات في صمت، وبدأت أتحدث مع سوزي بهدوء، وأحاول أن أجعلها تخفف من إحكام قبضتها بما يكفي، لكي تنزل من على الشجرة. تكلمت لفترة طويلة على ما يبدو، ثم لم أجد المزيد من الكلام وسكتّ.

وقطعت ماري الصمت قائلة : «سأكون صديقتك يا سوزي مهما حدث!»

وامتلأت عيني بالدموع لدرجة أنني كنت أرى سوزي بصعوبة، وهي متعلقة بالشجرة. وبعد أن جفت دموعي رأيتها ترفع رأسها لأعلى ناظرة إلى السلك. وتحول بياض مفاصل أصابعها إلى الاحمرار. وعادت تنظر لأسفل إلى ماري وهي تبتسم. وردت ماري على ابتسامتها بالمثل. وعدت إلى العمل مرة أخرى فأخذت أشد الجزء المتدلي من الحبل حتى وصلت سوزي إلى السلك.

مثل تلك اللحظات هي التي تجعلني أستمر في أداء وظيفتي. وتستمر القلوب الشابة التي أعمل معها في إمدادي بالإلهام، والشجاعة، وأعتقد بحق أن حياتهم مليئة بالمزيد من اختيارات المخاطرة، والمغامرة أكثر مما واجهت في حياتي. وهم يستمرون بطريقة أو بأخرى؛ ليصلوا إلى السلك بطريقة ما.

وبالنسبة لسوزي، فقد عبرت السلك بنجاح. وعندما عادت إلى الأرض، كان أول حضن سعت إليه، هو حضن ماري.

وهتفنا جميعاً مشجعين.

كريس كافرت

قليل من الشجاعة يُجدي كثيراً

تعتبر الأشياء الموجودة خلفنا، وتلك الموجودة أمامنا، أشياءً تافهة مقارنةً بما يكمن داخلنا.

رالف والدو رايمرسون

كان ذلك عام ١٩٨٦ . كنت قد أغلقت لتوي وكالة الإعلان التي أمتلكها، وأوشكت على الإفلاس، ولم يكن لدي أدنى فكرة عما ينبغي أن أفعله بعد ذلك. وذات يوم بعدما قرأت مقالاً في مجلة عن قوة شبكات الاتصالات، طرأت لي فكرة -كنا في عقد الثمانينات- لم لا يتكسّب الناس من العمل في الاتصالات؟ وما إن بدأت في التساؤل حتى تبلورت لديّ الفكرة : سأنشىء شركة أسميها پاور لانش. وسوف يتصل بي من يريدون التواصل، وأنا أقوم بدوري في التوفيق بينهم؛ فعن طريق الكمبيوتر أجد الشخص المناسب لأصحاب الصناعات في التخصص المطلوب، أو أجد الوظيفة المناسبة لمن يبحث عنها. ثم أجمع الأشخاص المناسبين مع بعضهم البعض في غداء عمل. فكرة ممتازة، أليس كذلك؟

كانت المشكلة الوحيدة هي أنني لم أكن أمتلك سوى القليل من المال

لكي أبدأ العمل، ولذا فقد لجأت إلى رأسمالي الذي لم يخذلني أبداً : لساني، فقمت بطباعة عشرة آلاف كتيب في مطبعة رخيصة التكاليف، واستجمعت شجاعتي ووقفت علي زاوية شارع كونكتيكت وشارع «كيه»، وسط مدينة واشنطن :ي سي. وهتفت بأقصي ما يمكنني : «باور لنش! احصل على باور لنش!». وظللت لمدة ثلاثة أيام أصيح وأوزع الكتيب، وكان الناس ينظرون لىّ بشيء من الاستخفاف، ولكنهم ابتاعوا الكتيبات.

وفي نهاية الأيام الثلاثة انتهيت من توزيع جميع الكتيبات، ولم يتصل بي أحد، وعدت إلى منزلي متثاقلاً، وأنا مفلس ومحبط، وقد بدأت أفقد الأمل. وعندما دخلت من الباب، دق جرس الهاتف. كان المتصل هو أحد محرري جريدة «واشنطن بوست»، لقد اطّلع على أحد كتيباتي، وسألني إذا ما كان في إمكانه إجراء مقابلة معي لينشرها في الصفحة الأولى من قسم «الموضة» بالجريدة. وتذكّر من فضلك أنني حينئذ لم أكن أملك شركة، ولا هاتفاً تجارياً، (فقد اتصل بي علي هاتف المنزل)، ولم يكن لديّ تخطيط واضح لمشروعي، ولكنني وافقت فَرِحاً.

وفي اليوم التالي أجرينا مقابلة رائعة، وسألني عن رقم هاتفي الخاص بالعمل، فأخبرته أنني سأبلغه به بعد الظهيرة. ثم اندفعت وجلاً إلى شركة الاتصالات المحلية، ثم أبلغته بالرقم وهو ٢٦٥ إي إيه تي (لم يكن قد تم توصيله بعد، ولكن على الأقل أصبح عندي رقم للعمل). ووافق المحرر ضاحكاً على أن ينشره، وهو شيء نادر الحدوث في جريدة البوست.

فى اليوم التالي استيقظت على مكالمة هاتفية – على هاتف المنزل – من صديق يهنئني على المقالة التي نشرتها الجريدة. جلست مستلقيا على السرير أفكر : لكن رقم هاتف العمل الخاص بي لم يتم توصيله بعد! في تلك اللحظة سمعت طرقًا على الباب. كانت القادمة سيدة من شركة الاتصالات، جاءت توّصل هاتفي، والحمد لله. ذهبت إلى خلف البيت ثم عادت بعد

خمس عشرة دقيقة تحمل قصاصة من الورق. وسألتها : «ما هذه؟»

أجابت ضاحكة : «هذه هي الرسائل التي تلقيتها نيابة عنك، وأنا أوصّل الهاتف». لقد تقدم مشروعي بالفعل خطوة للأمام.

ومنذ ذلك الحين اتصلت بي وسائل إعلامية عديدة أخرى بما فيها جريدة «نيويورك تايمز»، «وكريستيان ساينس مونيتور»، وحتي برنامج «سهرة الليلة». تلقيت مئات الطلبات للغداء، وقدّمت كثير من الناس. لقد استطعت تحقيق رغبتي في الاستمتاع، والعمل في آنٍ واحد. وبدأ كل ذلك علي ناصية شارعي كونكتيكت و«كيه»، بالكثير من الصراخ، والقليل من الشجاعة.

ساندرا كراو



«هذه ياكالدويل هي أفضل شيء في أوقات الغداء»

يتطلب الأمر جسارة!

إذا كنت جسوراً فقد تفقد موضع قدميك للحظات، أما إذا كنت غير جسور، فإنك تفقد نفسك.

سورين كير كجارد

بعد أن بدأت عملي في مجال التجارة بفترة قصيرة، علمت أن «كارل وذراب رئيس شركة «بيبسي كو» يحاضر في جامعة «كلورادو». فتعقبت الشخص المسؤول عن جدول أعماله، ونجحت في الحصول على موعد معه. ومع ذلك فقد أُخبرت أن جدول أعماله مزدحم، وأنه ليس لديه سوى ربع ساعة متاحة بعد محاضرته أمام طلاب إدارة الأعمال.

ولذلك جلست خارج قاعة المحاضرات منتظراً خروج رئيس شركة «بيبسي». كان يصل لمسامعي حديثه إلى الطلاب، وظل يتحدث طويلاً، حتى أصبحت أشعر بالقلق لأنه لم ينه حديثه في الوقت المحدد. كان قد تجاوز موعد انتهاء محاضرته بخمس دقائق، مما يخفض مدة لقائي معه إلى عشر دقائق فقط. وجاء وقت اتخاذ القرار!

كتبت ملحوظة خلف بطاقة الأعمال الخاصة بي، مُذكراً إياه بأن لديه

اجتماعاً: «لديك اجتماع مع (چف هُوى) الساعة الثانية والنصف بعد الظهر» أخذت نفساً عميقاً، وفتحت باب قاعة المحاضرات، وسِرتُ باستقامة على الممر الأوسط بالقاعة متجهاً ناحيته، وهو لم يزلْ يتحدث فتوقف السيد (ويذراب) عن الحديث، وناولته الكارت، ثم استدرت عائداً من حيث أتيت. وقبل أن أصل للباب سمعته يقول للمستمعين أنه قد تأخر، وشكرهم لحسن انتباههم، وأعرب عن أمنيته لهم بالتوفيق، ثم مشي مُسرعًا إلى حيث كنت أجلس حابسًا أنفاسي.

ونظر إلى البطاقة، ثم نظر إليَّ، وقال : «دعني أُخمِّن، أنت چف.» وابتسم، فارتدّت لي أنفاسي من جديد، ودخلنا أحد المكاتب وأغلقنا الباب علينا.

وقضى الثلاثين دقيقة التالية مُقدِّمًا لي وقته، وبعض القصص الرائعة التي مازلت أستخدمها، ودعوة لزيارته وزيارة مجموعته في نيويورك؛ إلا أنه قدم لي شيئًا أكثر قيمة بالنسبة لي وهو تشجيعي على الاستمرار على نفس المسار. قال لي إنها كانت شجاعة مني أن أقاطع حديثه، وأنه في عالم التجارة وفي كل مجال آخر تكون الشجاعة هي حجر الأساس. فإذا حان وقت الفُرص، فإما أن يكون لديك الشجاعة لاقتناصها أو لا يكون.

چف هُوى

الجمهور الأسير

يعتمد مستقبلك على أشياء كثيرة، ولكنه يعتمد في المقام الأول عليك أنت.

فرانك تايجر

كنت في عجلة من أمري متوجها إلى خارج المدينة. استوقفت تاكسي أمام منزلي رقم ٦٤ في مانهاتن. قلت للسائق : «إلى مطار كينيدي».

عندما استرحت جالساً في المقعد الخلفي بدأ السائق – وهو من نيويورك – الحديث معي بطريقة ودية بشكل غير معتاد.

قال : «يا لها من عمارة لطيفة تسكن فيها.»

أجبت بذهول : «نعم.»

فسألني: «هل تسكن من مدة طويلة ؟»

فأجبته: «لا.»

قال : «أراهن أن حجرة الملابس به صغيرة جداً.»

والآن قد استرعى انتباهي؛ فقلت : «نعم، صغيرة جداً.»

سألني : «هل سمعت عن شركات تنظيم حجرات الملابس؟»

«نعم أظنني رأيت إعلاناً، أو شيئاً من هذا القبيل في الجرائد.»

فقال : «أنا أعمل كسائق تاكسي لبعض الوقت فقط، أما عملي الأساسي فهو تنظيم حجرات الملابس؛ أجيء فأضع الأرفف والأدراج، وما شابه ذلك في حجرات الملابس.»

ثم سألني: هل فكرت قبل ذلك في تنظيم حجرة ملابسك؟

فقلت : «حسناً، لا أدري، فأنا أحتاج لمكان إضافي في حجرة الملابس؛ ألا توجد شركة أخرى لهذا الغرض تُسمي (كاليفورنيا)، أو شيء كهذا؟»

قال: «تقصد شركة كاليفورنيا لحجرات الملابس. إنها بالفعل أكبر شركة في هذا المضمار، وأنا أستطيع إنجاز نفس أعمالهم، ولكن مقابل ثمن أقل.»

فقلت: آه، «حقاً؟»

قال : «نعم»، وأعطاني وصفاً تفصيلياً لما تفعله شركات تنظيم حجرات الملابس، وأنهى كلامه قائلاً : عندما تطلب شركة كاليفورنيا لحجرات الملابس ويأتون لمنزلك لعمل المُقايسة، فافعل ما يلي : اطلب منهم أن يتركوا لك نسخة من التصميم؛ ولكنهم لن يفعلوا ذلك إلا إذا أخبرتهم أنك تحتاج نسخة لتعرضها على صديقتك، أو زوجتك، فحينئذ سيتركون لك واحدة، ثم اتصل بي، وسأنفذ لك نفس التصميم، ولكن مقابل أجر أقل بمقدار ثلاثين بالمائة.»

قلت : «ذلك يبدو شيئاً مثيرا! إذن تفضل خذ بطاقة عملي، وإذا زُرتني في مكتبي، سنعقد اجتماعاً.»

ناولته كارتي، فكاد ينحرف من على الطريق.

صاح : « يا إلهي : أنت (نيل بولتر) مؤسس شركة كاليفورنيا لحجرات الملابس! لقد رأيتك في برنامج أوبرا وينفري، وأعجبت بفكرتك الجيدة، ودخلت بنفس مجال العمل.»

ونظر في المرآة وتفرّس في ملامح وجهي قائلا: «كان ينبغي أن أتعرف عليك. المعذرة يا مستر بولتر! لم أقصد أن أسعار شركتكم مرتفعة، لم أقصد...»

فقلت له : «اهدأ، يعجبني أسلوبك؛ فأنت شخص ذكي وجريء، وأنا مُعجب بذلك؛ فأنت لديك جمهور أسير في سيارتك، وأنت تنتهز هذه الفرصة. إن الأمر يتطلب منك جسارة كبيرة، لتتصرف على هذا النحو! لماذا لا تتصل بي، وسأفكر في إمكان توظيفك كمندوب مبيعات لشركتنا؟»

وغني عن القول أنه توظَّف لدينا، وأصبح أحد أفضل مندوبي المبيعات لشركة كاليفورنيا لحجرات الملابس.

نيل بولتر

قائد حقيقي

إن الوقت دائماً ما يكون مناسباً لفعل الصواب

مارتن لوثر كنج جي آر

قامت شركة «بايونيرهاي بريد انترناشونال» ـ وهي الشركة التي أعمل بها ـ بشراء مؤسسة «نوراند» ،منذ عدة سنوات، واستخدم مندوبي المبيعات الميدانيين في «بايونير» مواقع «نوراند» اليدوية لإرسال معلومات عن المبيعات اليومية، واستقبال معلومات عن الأسعار الجديدة، وحوافز المبيعات. ولقد اشترت «بايونير» الكثيرمن المواقع اليدوية تلك؛ فالظروف الاقتصادية جعلت شراء «نوراند» يبدو مربحاً. كما أن امتلاك «نوراند». سمح لـ «بايونير» باستكشاف أسواق التقنيات العالية البعيدة عن مجال الزراعة.

ولكن بعد سنوات قليلة، حولت التكنولوجيا الحديثة في الحاسبات الشخصية المحمولة تلك الوحدات اليدوية إلى أشياء أثرية. فباعت «بايونير» «نوراند» بالخسارة. واعتادت «بايونير» أن تخصص نسبة محددة من الأرباح السنوية لتوزّع بالتساوي بين العاملين؛ لذلك كانت شيكات تقاسم الأرباح الخاصة بنا أقل منها لو أن «بايونير» لم تكن قد اشترت «نوراند»، بالإضافة إلى أن أسهمي في

شركة «بايونير» أصبحت أقل مما كانت عليه قبل شراء «نوراند»، ولم أكن مسروراً.

كان نوم إيربان ـ رئيس شركة «بايونير» التنفيذي ـ يقوم بزيارات رسمية سنوية لكل قسم من أقسام «بايونير»، للتحدث في حالة العمل، والاستماع إلى ما يشغل الموظفين، وعندما دلف إلى غرفة الاجتماعات في أول زيارة له عقب بيع «نوراند» عبّر عن شكره للحاضرين، ثم نزع سترته، وثناها بأناقة على ظهر الكرسي، ثم فك رابطة عنقه، وفتح زر ياقته، وشمّر كمّيه، وكان ما قاله بعد ذلك، هو آخر شيء أتوقع سماعه من رئيس شركة تنفيذي.

قال: «لقد أخطأت في شراء «نوراند» وأنا آسف. آسف لأن نصيبكم من الأرباح كان أقل بسبب الصفقة، وآسف لأن أسهمكم قد تأذت من الصفقة. أما أنا فسوف أستمر في المخاطرة، ولكنني الآن أكثر ذكاءً، وسوف أعمل بجهد أكبر من أجلكم». وساد الغرفة صمت لبعض الوقت قبل أن يطلب منا توجيه الأسئلة.

لقد وقف أمامنا في ذلك اليوم، رجلاً وقائداً عظيماً، وبينما كنت جالساً أستمع إليه، أيقنت أني يمكن أن أثق فيه وأنه يستحق كل ذرة إخلاص، أستطيع أن أقدمها له ولـ «بايونير»، كما أدركت أيضاً أنني يمكن أن أخاطر في عملي الخاص.

وأذكر أنني ـ في لحظة الصمت القصيرة التي سبقت الأسئلة ـ فكرت في أني سأتبع هذا الرجل في أي معركة يخوضها.

مارتن ل. جونسون.

قائد الكشافة وضارب المدفع

إن مهمتنا هي التوصل إلي التمييز الحقيقي بين المتضادين، أولاً كمتضادين، ولكن بعد ذلك كطرفي نقيض في كيان واحد

هيرمان هيس

عندما أدرك الشخصان المتوليَان قمة إدارة شركة التأمين الضخمة أن عدم قدرتهما على العمل معاً أصبحت مشكلة ـ ليس بالنسبة لهما وحدهما بل بالنسبة للشركة كلهاـ كان الأوان قد فات تقريباً. ووجدا نفسيهما في تلك المرحلة التي توصف في المصطلحات البحرية بمرحلة التطرفية، وهي تلك المرحلة التي لا تستطيع فيها سفينتان تجنب التصادم إلا إذا قامتا معاً بعمل فوري، وصحيح، وجذري. وقد طلبا مني المساعدة، عندما كنت أعطي تدريباً مكثفاً في فن القيادة، لصالح شركتهم. وإليكم ما حدث:

هذا ما قاله براد ـ الرئيس لتنفيذي ـ عن رئيس العمليات لديه، مايلز، «إن هذا الرجل عنيد، ولا يمكن السيطرة عليه. ويعمل دائماً بارتجال، وعدم أناة، ويوقعنا في مشاكل نُضطر إلى إخراج أنفسنا منها بعد ذلك. إن مجرد التفكير في السماح له بالاقتراب من الميزانية يخيفني، وإذا خُوِّلت إليه السلطة فإنه لن

يستطيع أبداً أن يكرر نفس الشيء بانتظام، وسوف يجعلنا نتسلق المنحدرات قفزاً ثم نفكر ماذا نفعل حتى نهبط. إنه يدفعني للجنون! أرجوك أن تصلحه إن كنت تستطيع...»

وفي نفس الوقت، ويالها من مفاجأة! كان مايلز ـ رئيس العمليات ـ يشكو من مشاكل براد، ويقول: «إنه بـ ـ ط - ي ـ ء ـ جـ ـ د ـ أ في تصرفاته، إن المقترحات التى أقدمها تعلوها خيوط العنكبوت قبل أن يقرأها. و لديه دائماً ستة عشر سبباً يمنعنا من تنفيذ هذه المقترحات، وفي الوقت الذي نتمكن فيه من إقناعه تكون الفرصة قد ضاعت. إنه يدفعنى للجنون! أرجوك أن تخلصني منه.»

وعلى الرغم من أنهما استطاعا أن يهذبا نفسيهما بطريقة محترفة في العلن، وأن يحافظا على طبقة هشة من الصداقة إلا أن التوتر الذي بينهما قد تسرب وشاع بين باقي أعضاء الشركة ـ بمساعدة وتحريض ثرثرتهما في بعض الأحيان - ونتيجة لذلك أجبر باقي الأعضاء على الانقسام إلى حزبين. «هل أنت مع براد، أم أنت مع مايلز؟»

وبعد محادثة قصيرة مع كل منهما، وافقا معاً على أنه قد حان وقت التصالح، وطلبا مني المساعدة. وقلت لهما مقترحاً: «دعونا نذهب إلى غرفة في مركز مؤتمرات قريب، ونغلق على أنفسنا الباب، حتى نجد حلاً.»

دخل الاثنان الغرفة مبتسمين، ولكن إلى حد ما قلقين، فقلت: «حسناً، قبل كل شيء يجب أن تتفهما التأثير السلبي الهائل الذي تتركه خلافاتكما على شركتكم، لقد فقدتما الكثير من احترامكما هناك، حتى من أنصاركما، وكلاكما يعتقد ـ وإن لم تصرحا بذلك ـ أن الحل الوحيد هو رحيل الآخر، وكل منكما يخطط للتعجيل بذلك.»

وتابعت كلامي: «إليكم الحقيقة كما أراها، إذا لم تجدا طريقة تستعيدان بها الاحترام، والثقة المبادلتين فإن هذه الشركة كلها ستكون في خطر، فهل ترغبان في الوصول إلى هذا الهدف؟»

قالا : نعم، «كيف نحقق ذلك؟»

قلت: «أولاً: يجب أن تفهما أن كلاً منكما لا يمثل مشكلة تبحث عن حل، ولكن يمثل أحد طرفي تناقض، علينا أن نتدبر أمره، ولنأخذ عدة دقائق لنرى كيف ينتهي هذا التصور بكل منكما.»

وخلال الساعة التالية، توصل «براد» إلى أنه كان يحاول طوال حياته أن يكون رجلاً صالحاً؛ فقد كان فعلاً قائداً وطنياً في الكشافة، وارتبطت قيمه العليا بتبادل الثقة، والتماسك، والإعداد، والحذر وتحمل المسؤولية، وعلى الجانب الآخر كبر «مايلز» وهو يحصد الجوائز لكونه مجدداً، ومبتكراً، وسريعاً، ونشيطاً، وجذلاً، وملهماً.

وباستخدام طريقة مستوحاة من باري جونسون مؤلف كتاب «إدارة التناقض»، دعوت كلاً منهما إلى إطلاق اسم على طريقته في العمل، معتمداً في اختياره على شخصية أدبية، أو تاريخية. قال براد: «اسمي سهل! إنه يجب أن يكون قائد الكشافة! لقد أمضيت الوقت محاولاً أن أكون أفضل من مايلز، وموضحاً له كيف يجب عليه أن يقوم بالأمور. إنها وظيفتي كقائد للكشافة أن ألزم كل شخص ـ خاصة مايلز ـ بالتوجه نحو الاتجاه الصحيح، والابتعاد عن المشاكل.»

وقال «مايلز»: «نعم، أنا أفهم ذلك. ماذا عن هذا الاسم لي: ضارب المدفع؟ فإن يدي سريعة على الزناد، وكثيراً ما تكون أسرع من اللازم، ومتهور مما يؤدي إلى قدر من الفوضى ـ التي لا تمثل لي، ولا للقليل الآخرين مشكلة ـ ولكنها تحدث دماراً في المؤسسة، ولقد أمضيت الوقت محاولاً - بمكر- فضح براد، وإظهاره بمظهر البطيء: عتيق الطراز.»

لقد كانت لحظة صدق، وكان عليهما إمّا الارتقاء إلى المستويات الضرورية من الشجاعة، والثقة، والقيادة، أو الانحدار ثانية في أساليب وقاية الذات، وليبارك الله قلبيهما، فقد دخلا الهاوية، ونسيا ذاتيتهما، ووصلا إلى شيء مجهول، وخفي حتى الآن.

قال «براد»: «أنا آسف يا مايلز، فقد ادعيت العلم عليك، وخطأتك كثيراً. وأقدم اعتذاراً خاصاً لثرثرتي مع زملائك عنك.»

وقال «مايلز»: «وأنا أيضاً يا براد. آسف، لأنني صعبت عليك التعامل معي، وجعلت منك أضحوكة بدعاباتي الساخرة، وابتساماتي المتكلفة لرفاقي من وراء ظهرك.»

وبذلك تبادل كل منهما مع الآخر التسامح الذي كانا يحتاجانه، وصحبته بعض دموع الفرح والارتياح. لقد كانت تلك لحظة مباركة، ملأ فيها الحماس جو الغرفة، وازدادت خفقات القلوب، فعانق كل منهما الآخر.

وحان ـ بعد ذلك بدقائق قليلة ـ وقت الكلام عن نقل هذا التسامح إلى مستوى الشركة، والعاملين بها. واقترحت أن الحاجة تدعو إلى إيجاد نظام يتكيف مع كلتا طريقتي العمل هاتين؛ لأنه إذا تمكن أحدهما بطريقة ما من «كسب» المعركة وحاول فرض طريقته الخاصة في العمل على المؤسسة كلها، فسريعاً ما ستقع الشركة في مشاكل ضخمة.

فوافقا على تحويل جهودهما من محاولة هزيمة الشخص الآخر إلى مساندته بصدق، والبحث عن سبل تقويته، وجعله أكثر سلطة، وفاعلية. وتنبأ بالطرق التي قد يخربا بها هذا الاتفاق، وحددا ما سيفعلانه إذا حدث ذلك، وتعهدا على وقف القيل و القال من هذه اللحظة، واتفقا على عقد لقاءات منتظمة في الشهور الثلاثة التالية لرقابة تصرفاتهما.

وعلى ذكر الشجاعة، فقد وجها الدعوة إلى اجتماع فريق القيادة العليا في اليوم التالي. دخل «براد» مرتدياً قبعة قائد الكشافة الكبيرة خاصته ودخل «مايلز» مرتدياً قبعة رعاة البقر، ومجموعة مسدسات ابنه ـ ذي السنوات الثمانية ـ الستة. وببطء وفي حرص أطلع الاثنان الفريق على كل ما جرى بينهما، فاسحين الوقت لشرح تفاصيل أكثر الأمور إحراجاً، فصعق الفريق، ثم ضحكوا معاً، وبكوا قليلاً، ثم احتفوا بالرجلين احتفاءً عظيماً في النهاية. وجاءت النتائج فورية ومبهرة.

لاحظ العملاء الفرق، بل إن أكثر دليلين مطلعين ـ وهما مساعدتا المديرين التنفيذيين قد لاحظتا الفرق، وزوجتاهما لاحظتا، والمسؤولون الآخرون في الشركة القابضة لاحظوا، وقد خاضا العديد من الصراعات منذ ذلك الحين، والتي كانت ـ إذا سمحا بذلك ـ كفيلة بإيقاف المسيرة من قبل ذلك. وفيما يشبه المعجزة، لأن «براد» ـ فتى الكشافة الصارم ـ قد رافق الإدارة في إحدى اجتماعات العاملين الأخيرة، بينما خولت إلى «مايلز» مسؤولية الميزانية، وهو يقوم بها على أكمل وجه.

وظهرت أدهش نتائج نموذج الشجاعة، والقيادة هذا في الأسبوع الماضي، حين جمع «براد» فريق قيادته وأعلن: «إن هذه هي آخر سنة لي هنا، فسوف أستقيل في نهاية العام المقبل، وأنا أعرف أنكم منذ فترة تتساءلون عن الشخص الذي سأزكيه عند مجلس الإدارة ليحل محلي ككبير المسئولين التنفيذيين، ويسعدني – وإلى حد ما يدهشني – أن أقول: إن هذا الشخص سوف يكون «مايلز»، وأنا أفعل ذلك بشعور حقيقي بالثقة والتفاؤل، لأنني أعرف أنه يمتلك ما تتطلبه قيادة هذه الشركة إلى المستقبل.»

إنه لشيء مدهش ما يمكن أن تحققه الشجاعة القليلة، إذا وظفت في مكانها وزمانها المناسبين.

جون سكيرر

خذ موقفاً

الشخص الواحد الذي ترافقه الشجاعة هو أغلبية
المصدر مجهول

سطر «جاكي روبنسون» تاريخاً عندما أصبح أول لاعب بيسبول أسود يقتحم دوري الكبار، عندما التحق بفريق «بروكلين دودجرز»، وقال «برانش ريكي» ـ مالك فريق «دودجرز» في ذلك الوقت ـ لروبنسون: «إن الأمر سيكون شاقاً، وسوف تلقى سوء معاملة لم تتخيلها قط، ولكن إذا كنت تريد المحاولة، فسوف أقف إلى جوارك إلى نهاية المطاف.»

وقد كان «ريكي» محقاً، فقد أسيئت معاملة «جاكي» بالشتائم (بغض النظر عن الإيذاء الجسدي من العدائين، وهم يسيطرون على الموقع الثاني). وكانت عبارات السباب العنصرية من الجمهور، ومن أعضاء فريقه ـ ومنافسيه أيضاً ـ أجرأ سهل الحصول عليه.

وفي أحد الأيام، كان الأمر شاقاً جداً على «روبنسون»؛ فقد ركل كرتين أرضيتين، وكانت عبارات الاستهجان تتساقط على روبنسون في موقعه المتقدم.وعلى مرأى من آلاف المشاهدين تجاهل بي وي ريس ـ كابتن فريق

«دودجرز»، وظهيره ـ كل ذلك ومضى وطوق «جاكي» بذراعه في منتصف اللعب بالضبط.

وقد قال «روبنسون» بعد ذلك: «قد يكون هذا هو ما أنقذ مستقبلي في اللعب فلقد جعلني بي وي أشعر بالانتماء.»

تأكد من أن كل العاملين في فريقك يشعرون بالانتماء.

دينس ويتلي

٩

دروس
و
رؤى

عش لتتعلم، وسوف تتعلم كيف تعيش

مثل برتغالي



الأسعار لدي : الحقائق بـ ٢٠٠ دولار، الرؤى بـ ١٠٠ دولار، الملاحظات الرائعة بـ ١٠ دولار

أعيد طباعتها بإذن من هارلي شوادرون

الكفيف

النمو يعني التغيير، والتغيير، يتضمن المخاطر،
كالخروج من المعروف إلى المجهول.

جورج شين

الحافلات، والقطارات، والطائرات، والمطارات. كل من هؤلاء يعد جواً آمناً للأغراب، للبوح بأسرار حياتهم الخاصة، فهم يعرفون أنهم ربما لن يلتقوا ثانية أبداً. كانت تلك هي نفس الحكاية التي حدثت في هذا اليوم من ربيع ١٩٨٣ في مطار جارديا، فقد كنت في انتظار طائرتي، عندما جاء رجل مجهول بالنسبة لي طويل، قوي البنية، أنيق الملبس، وجلس بجانبي، وقد منحته غربته عني شعوراً بالأمان جعله يحكي لي قصته هذه:

«كنت أتم أعمالي بمكتبي في وسط مدينة منهاتن، وقد كانت مساعدتي قد غادرت قبلي بنصف ساعة، وكنت أستعد لأنهي عملي لهذا اليوم، عندما دق الهاتف، فإذا بروث مساعدتي. تتحدث مرتبكة، وقالت: «لقد تركت مظروفاً مهماً على مكتبي سهواً، ويجب توجيهه فوراً لمؤسسة رعاية المكفوفين، التي تبعد عن المكتب ببضع بنايات فهل يمكنك مساعدتي؟» فقلت لها: «لقد

اتصلت في الوقت المناسب، لأنني على وشك الرحيل، وسوف أقوم بتوصيل المظروف بدلاً منك بكل تأكيد».

وعندما دخلت مؤسسة المكفوفين رأيت رجلاً يركض نحوي قائلاً: «حمداً لله على وصولك، يجب علينا البدء على الفور»، وأشار إلى مقعد خال بجانبه وطلب مني الجلوس، وقبل أن أنبس بكلمة كنت أجلس في صف من المبصرين، وكان بمواجهتنا مباشرة صف من رجال ونساء مكفوفين، في حين وقف شاب يبلغ الخامسة والعشرين تقريباً أمام الغرفة، وبدأ في إعطائنا بعض التعليمات.

حيث قال: «سأطلب خلال ثوان من كل واحد من فاقدي البصر البدء في التعرف على الشخص الجالس أمامه، ومن المهم أن تأخذ وقتاً كافياً لتميز صفاته، وملمس شعره، وشكل عظامه، ومعدل تنفسه، وما إلى ذلك، وعندما أقول: «ابدأ»، فسوف تمشي عبر الحجرة، وتبدأ في لمس شعر الشخص، المقابل لك وتلمس رأسه، وتتحسس شعره، لتتبين ما إذا كان شعره مجعداً أم خفيفاً، كثيفاً أم خفيفاً، وتخيل لونه، ثم ابدأ في لمس جبهته، وتبين قوتها، وحجمها، ونوع بشرته، استخدم كلتا يديك في التعرف على الحاجبين، والعينين، والأنف، وعظام الوجنتين، والشفتين، والذقن، والعنق، واستمع إلى أنفاس هذا الشخص، أهي أنفاس هادئة أم متلاحقة، حاول أن تسمع دقات قلبه، واعرف ما إذا كانت سريعة أم بطيئة، خذوا الوقت الكافي والآن فلتبدؤوا».

«وبدأت أشعر بالذعر، وأردت الخروج من هذا المكان، فأنا لا أسمح لأحد أن يلمسني، دون إذني، فما بالك إذا كان رجلاً؟ لقد بدأ في لمس شعري، يا إلهي! إنه يشعرني بالضيق، والآن انتقلت يداه إلى وجهي، وبدأت أتصبب عرقاً، وسوف يستمع إلى خفقان قلبي، ويدرك أنني مرتبك، وكان من الواجب عليَّ أن أهدأ، فلا يمكن أن أجعله يحس بأني لا أستطيع التحكم في نفسي، ثم تنفست الصعداء عندما انتهى أخيراً».

ثم استأنف المشرف الشاب في إعطاء تعليماته قائلا: «هذه المرة سوف تتاح للمبصرين نفس الفرصة لاكتشاف الأشخاص المقابلين لهم. أغمض عينيك

وتخيل أنك لم تر هذا الشخص في حياتك، وحدد بنفسك ما تريد معرفته عنه، من هو؟ وما أفكاره؟ وما شكل الأحلام التي تجول بخلده؟. انتقل عبر الغرفة، وابدأ في لمس رأسه، واستشعر ملمس شعره ولونه ؟»

ثم اختفى صوته وسط الهمهمات، ولم أستطع التوقف قبل أن أضع يدي على رأس الشخص المقابل لي:كان شعره جافاً، وكثيفاً، ولم أستطع تذكر لونه، سحقاً، فأنا لم أتذكر أبدا لون شعر أي إسنان.

فأنا في واقع تعاملي مع الآخرين لم أنظر إلى أي إنسان. كنت آمرهم بما يفعلون، وكان الناس غير ذوي أهمية بالنسبة لي، فلم أحفل بهم أبداً، كانت أعمالي وصفقاتي أهم ولم يكن هذا اللمس، والاستشعار متوافقاً مع شخصيتي، ولن يكون أبداً.

ولكنني واصلت في لمس حاجبي الرجل، وأنفه، ووجنتيه، وذقنه، وشعرت بقلبي يبكي، فقد كانت بقلبي رقة لم أعرفها، وخير لم أكشفه لنفسي، ولا لأحد من حولي، وعندما شعرت بتلك الأحاسيس انتابني الخوف، وكنت على يقين بأني سأخرج من هذا المكان في الحال، ولن أعود له أبداً.

«أحلام؟! هل لدي الشخص الجالس قبالتي أحلام؟! ولماذا اهتم؟ إنه لا يعني لي شيئاً؛ فأنا لدي ولدان مراهقان وحتى هم لا أعرف أحلامهما، وهما إلى جانب ذلك لا يفكران إلا في السيارات، والرياضة، والفتيات، ثم إننا لا نتحدث كثيراً، ولا أظنهما يحبانني، ولا أظنني أفهمهما. أما بالنسبة لزوجتي... كل منا ينهض بما ينبغي عليه القيام به».

كنت أتصبب عرقاً، وأتنفس بصعوبة، ثم أمرنا المشرف بالتوقف، فأنزلت يدي وعدت لمكاني، ثم استطرد المشرف قائلاً: «والآن حان آخر جزء في تمريننا. لديكم ثلاث دقائق لإشراك بعضكم البعض في هذه التجربة التي عشتموها، لمعرفة شركائكم، أخبر شريكك بما كنت تشعر، وبما كنت تفكر، وأخبره بما عرفته عنه، وعلى فاقدي البصر البدء أولاً».

وكان اسم شريكي هنري، قال لي: إنه اعتقد في البداية أنه لن يشترك في التجربه لأنه لم يكن يظن أنه سيكون لديه شريك لهذا المساء، ولكنه سعد بأنني

استطعت الحضور في الوقت المحدد، ثم استأنف قائلاً: إنها كانت شجاعة مني أن أخوض مخاطرة الشعور والإحساس، ثم شرح لي شعوره قائلاً: «لقد أعجبني التزامك بالتعليمات على الرغم من نفورك منها. إن قلبك خال جداً وكبير جداً، وتحتاج لمزيد من الحب في حياتك، ولكنك لا تعرف كيف تحصل عليه، ولقد أعجبني استعدادك لاكتشاف الجزء المميز في نفسك، وأعرف أنك كنت ترغب في الانطلاق خارجاً من الحجرة، ولكنك آثرت البقاء، ولقد شعرت بنفس الشعور في أول مرة جئت فيها إلى هنا، ولكنني الآن لا أخاف من معرفة نفسي كما كنت من قبل، فلا بأس بالنسبة لي أن أبكي، أو خاف، أو أرتبك، أو أن أرغب في الركض، أو أن أغلق علي حجرة بمفردي، أو أن أنهمك في عملي، فهذه مجرد مشاعر طبيعية أتعلم تقبلها وتقديرها، وربما تريد الآن أن تقضي، وقتاً أطول هنا لتعرف نفسك حقاً».

ونظرت إلى ذلك الشاب الكفيف هنري، وبكيت بصوت مسموع، ولم أستطع الكلام، فلم أجد شيئاً لأقوله. لم أدخل في حياتي أبداً مكاناً كهذا من قبل، ولم أخض مثل هذه اللحظات المليئة بالحكمة، والحب بلا مقابل. والشيء الوحيد الذي أتذكر أنني قلته لهنري: «شعرك بني وعيناك فاتحتا اللون»، ومن المحتمل أن يكون هذا هو الشخص الوحيد الذي لن أنسى لون عينيه ما حييت، وفي الحقيقة: لقد كنت أنا الأعمى، وكان هنري هو المبصر الذى استطاع أن يعرف نفسه.

وحان وقت انتهاء المقابلة، فالتقطت المظروف من تحت مقعدي، وحملته للمشرف وقلت له: «لقد كان علي مساعدتي توصيل هذا المظروف لك في وقت سابق هذا المساء، وآسف على التأخير». فابتسم المشرف وأخذ المظروف قائلاً: «هذه أول مرة أدير فيا لقاءً كهذا، ولقد كنت في انتظار التعليمات لمعرفة ما سوف أفعله، وعندما لم تصل، اضطررت للابتكار، ولم أكن أعرف أنك لست أحد المتطوعين المنتظمين معنا، فتقبل اعتذاري».

ولم أخبر أحداً بعد ذلك، ولا حتى مساعدتي بأنني أذهب إلى مؤسسة رعاية فاقدي البصر مرتين في الأسبوع؛ فهذا شيء لا أستطيع تفسيره، ولكنني أشعر

بأنني بدأت أحب الناس، فأرجوا ألا تخبر أحداً في وول ستريت بأني قلت ذلك، فهو عالم تحكمه شريعة الغاب ويجب علي أن أسوده، أليس كذلك؟ يبدو أني لم أعد أعرف أي إجابة لأي سؤال بعد ذلك.

وأعلم أنه عليّ أن أتعلم الكثير لأنال احترام أبنائي، ومن الغريب أني لم أقل ذلك من قبل. من المفترض أن يحترم الأطفال والديهم، أو على الأقل هذا ما قد قيل لي، وربما كان الأمر يحتمل المعنيين، وربما نستطيع تعلم احترام بعضنا البعض. أما الآن فلقد بدأت أتعلم كيف أحب نفسي وأحترمها».

هيليس بريدجز

المحترف غير العادي

المقياس الحقيقي، والوحيد للنجاح، هو أن تعطي أكثر من المتوقع بكثير.

أوج ماندينو

ذهبت إلى الركن المظلم، حيث توجد أرفف البضائع، وأسندت رأسي على الجدار، وعشت لحظات من اليأس الصامت. فهل سأستمر هكذا طيلة حياتي؟! هأنذا تركت المدرسة منذ عامين، ومازلت أعمل في عمل لا يستحق التفكير فيه، وقليل الأجر، وهو عمل عقيم لا ارتقاء فيه، وحتى الآن قد تجنبت التفكير في ذلك السؤال، ولكني الآن، ولسبب ما فإن الإمكانية المرعبة لحدوث هذا الاحتمال وقعت عليّ كالصاعقة، فاستنفدت الفكرة كل ذرة طاقة من جسدي، فغادرت العمل مبكراً بحجة المرض وذهبت إلى البيت لأنام وتدثرت بالأغطية حتى رأسي، وحاولت أن لا أفكر في غد، ولا في المستقبل كله.

وفي الصباح كنت قد تحسنت قليلاً، ولكن شعوري باليأس لم ينقص، وذهبت إلى العمل بلا حماس، واستأنفت عملي ا لبائس بلا أمل.

جاءنا هذا الصباح بعض العمال الجدد؛ كانوا عمالاً مؤقتين، وكانوا أقل

مني شأناً، وجذب أحدهم انتباهي، حيث كان أكبرهم سناً، وكان يرتدي زياً رسمياً للعمل، ولم تكن الشركة قد أعطتنا زياً رسمياً موحداً، وفي الواقع لم يكن يهم الشركة أصلاً ما نرتديه ما دمنا نحضر بانتظام، ولكن هذا الرجل كان متأنقاً دائماً، وكان يرتدي سروالاً بنياً، وقميصاً للعمل مكويين بعناية وكان اسم «چيم» مطرزاً على جيبه لاستكمال الأناقة، وأعتقد أنه اشترى لنفسه هذا الزي.

وراقبته طوال ذلك اليوم، والأيام التالية التي عمل فيها معنا، وكان ملتزماً بموعد العمل، وكان يعمل بتؤدة وهدوء. وكان لطيفاً مع كل من يعمل معهم، لكنه نادراً ما كان يتحدث أثناء العمل. وكان يخرج في أوقات الراحة المقررة في الضحى، وبعد الظهر مثل الآخرين، ولكنه لم يكن يتأخر عن الوقت المحدد مثلهم.

وفي وقت الغداء كان بعض العمال يطلبون طعاماً جاهزاً من المطاعم على الرغم من أننا كنا نشتري الطعام، والشراب من آلة خاصة بذلك، ولم يكن چيم يفعل أياً من الأمرين؛ فكان يحضر طعامه في صندوق قديم من الصلب، ويشرب القهوة من إنائه الحافظ للحرارة (ترمس)، وكلاهما قد أستهلك من كثرة الاستعمال. لم يكن كثير من الناس يهتمون بتنظيف المكان بعد الأكل، وعلى عكس ذلك كان مكان چيم على الطاولة نظيفاً وبالطبع يعود دائماً إلى مكانه في خط الإنتاج في الميعاد المحدد تماماً، لم يكن فريداً فحسب بل، كان مميزاً ومثيراً للإعجاب.

لقد كان عاملاً من النوع الذي يحلم به أي مدير ومع ذلك فقد أحبه بقية العمال أيضاً، فهو لم يكن يحاول أن يفضح أي إنسان. و يقوم بالعمل الذي يطلب منه لا أكثر ولا أقل. لم يكن يثرثر أو يشكو أو يجادل. كل ما كان يفعله تأدية عمله، إنه عامل عادى، ولكنه كان ذا كبرياء أكثر مما كنت أتوقع ممن يقوم بهذا النوع من العمل المتواضع ـ عمل العبيد.

كانت تصرفاته، وكل حركة يأتي بها تؤكد أنه محترف، والعمل قد يكون عادياً، ولكن ذلك العامل لم يكن هكذا.

وعندما انتهت فترة عملهم المؤقتة، ورحل جيم إلى عمل آخر، ولكن الانطباع الذي كونته عنه لم يفارقني. لقد قلب أفكاري رأساً على عقب على الرغم من أنني لم أحادثه أبداً، وبذلت قصارى جهدي لأحذو حذوه.

بالطبع لم أشتر زياً رسمياً، ولا صندوقاً للغداء، ولكني بدأت في وضع مبادئي الخاصة؛ فقد عملت كرجل أعمال ينفذ عقداً كما كان يفعل جيم بالضبط. ولدهشتي، فلقد لاحظ المديرون ارتفاع معدل إنتاجي وقاموا بترقيتي، وبعد سنوات قليلة انتقلت إلى عمل ذي عائد أكبر في شركة أخرى. وهكذا، سنة بعد سنة، وشركة بعد شركة، حتى بدأت في إنشاء عملي الخاص بي.

وكان النجاح الذي أحرزته بفضل العمل الجاد، والحظ السعيد ولكنني أظن أن نصيبي الأكبر من الحظ كان بفضل الدرس الذي تعلمته من جيم منذ سنوات طويلة. فالاحترام لا ينبع من نوع العمل الذي تؤديه، ولكن من طريقة أدائك لهذا العمل.

كينيث ل. شيبلي.

مضادات الضغوط

لا تشغلن بالك بغدك، فإن غدك إذا جاء شاغلك،
ودع يومك لمشاكله؛ فإن به من المشاكل ما يكفيه.

ماثيو ٦ :٣٤

كطالب بالصف الأول في الكلية بجامعة ڤالبارايسو، يواجه كل شكوك المستقبل العلمي، والحياة العملية، سنحت لي فرصة مقابلة رئيس الجامعة الفخري، ورئيسها بالفعلي، وكان الحضور قليلاً. وجلست بين مجموعة من زملائي المضطربين ننتظر بشغف وصول رجل مبجل ليس في الكلية كلها وحدها، بل أيضاً في البلد كله، وخارجه، وذلك لتفوقه فيما قدمه من منجزات عظيمة، ولحكمته البالغة.

وصل الدكتور أوه.ب. كرتزمان على كرسي متحرك، وقد تقدم به السن، وضعف بصره. وساد الصمت لدرجة أنك لتستطيع أن تسمع صوت سقطة الدبوس، وسريعاً ما تحول الانتباه إلينا، عندما طلب منا الدكتور أن نسأله ما نريد، وساد الصمت ثانية. كنت أعرف داخلي عظم هذه الفرصة، لذلك فعلى الرغم من خوفي، واتتني الشجاعة على أن أحطم حاجز الصمت وأسأل سؤالي:

«ما هي النصحية التي تعطيها لطلاب الصف الأول الجامعي، ونحن نواجه كل الخيارات، والشكوك أمامنا؟» وجاءت إجابته بسيطة، وقوية، حيث قال: «خذ قضمة من التفاحة، من حين لآخر.» لم يزد عن ذلك، ولم ينقص حرفاً. إنه مضاد ممتاز لضغوطات الحياة في تلك اللحظة، وفي كل لحظات حياتي المقبلة.

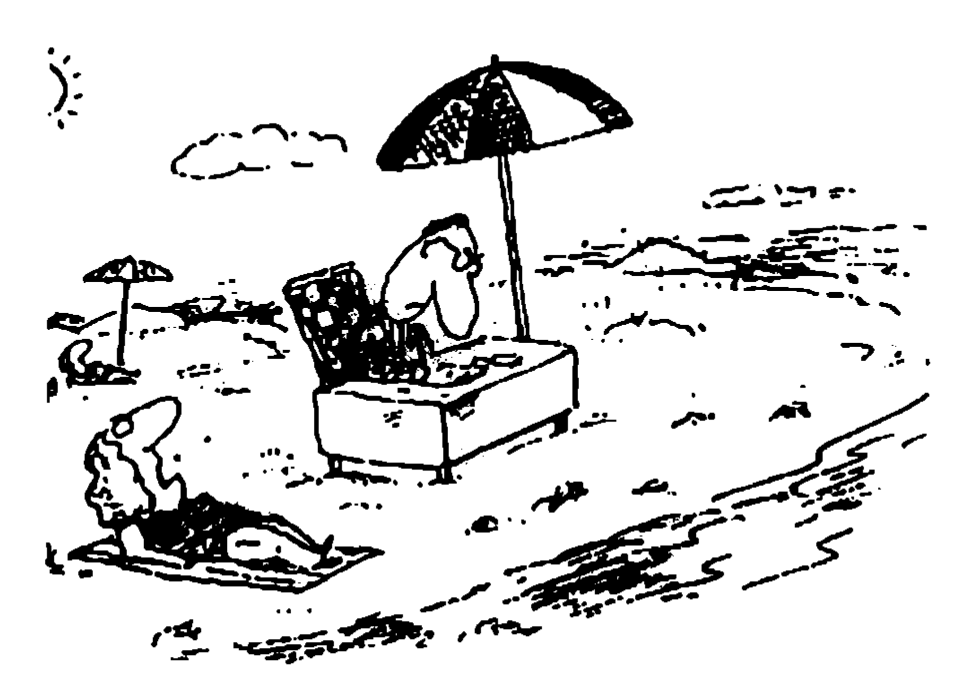
والآن بما أنني أمضيت عشرين عاماً في الحياة العملية، فقد أضفت عدداً قليلاً من مضادات الضغوط للحصول على حياة صحية، فلتقرأها بنفسك!

١ـ غير من أولوياتك.
٢ـ خذ فترات راحة ممتدة.
٣ـ ابتعد وراقب الأمور.
٤ـ راجع أهدافك.
٥ـ اذهب لتدليك جسمك.
٦ـ ارحل قبل ميعادك بخمس دقائق.
٧ـ شاهد عملاً فنياً مضحكاً .
٨ـ دع همومك.
٩ـ استخدم أساليب التوكيد.
١٠ـ رتب المساحات الفارغة.
١١ـ دع الآخرين يشاركونك في مشاعرك.
١٢ـ استنشق عبير بعض الزهور.
١٣ـ ابحث عن كلمة الشكر.
١٤ـ استمع إلى إحساسك الداخلي.
١٥ـ ساعد الغير.
١٦ـ حك يديك وقدميك.
١٧ـ تخيل النتائج الإيجابية.
١٨ـ اهتم بصحتك.
١٩ـ لا تحاكم أحداً، بل بارك عمله.
٢٠ـ اشتغل في الحديقة.
٢١ـ اعمل ميزانية.
٢٢ـ تكلم عن الواقع المؤكد، ولا تكن مفرط الحساسية.
٢٣ـ كن هادئاً، ووسطاً.
٢٤ـ إستخدم وسائل توفير الوقت.
٢٥ـ در بسيارتك، وتمتع بالقيادة.
٢٦ـ خصص وقتاً للتخطيط.
٢٧ـ عدّد مزاياك.
٢٨ـ لا تنس، اكتبها.
٢٩ـ بسّط الأمور، وبسطها، وبسطها.
٣٠ـ تحدث إلى زملائك في العمل.
٣١ـ تخلص من حديث النفس الهدّام.
٣٢ـ نظم وقت المرح.
٣٣ـ غير من بيئتك.
٣٤ـ انسجم مع إيقاعاتك الطبيعية.
٣٥ـ ابحث عن موضوع مريح تضع فيه هباتك.
٣٦ـ عبر عن كل ما بداخلك.
٣٧ـ انظر إلى المشاكل على أنها فرص.
٣٨ـ دع «ما يريبك».
٣٩ـ تيقن مما يتوقعه الناس منك.
٤٠ـ استشر الخبراء.

٤١ـ افعل كل ما في وسعك، ثم توقف.
٤٢ـ ثق في قضاء الله وقدره.
٤٣ـ اكتسب الصبر تدريجياً.
٤٤ـ تنفس بعمق.
٤٥ـ قم وتمشَّ.
٤٦ـ أكمل الأشياء الناقصة.
٤٧ـ جرب نوم القيلولة.
٤٨ـ غنِّ لحناً.
٤٩ـ خذ حماماً ساخناً.
٥٠ـ أفصح عن مخاوفك.
٥١ـ فوِّض من ينوب عنك.
٥٢ـ تحدث إلى والدك، أو والدتك.
٥٣ـ قل: لا، أحياناً.
٥٤ـ غير من مواعيد الالتزامات.
٥٥ـ اتبع عاطفتك.
٥٦ـ ألق نكتة.
٥٧ـ استنفذ مخاوفك.
٥٨ـ اشرب الكثير من المياه العذبة.
٥٩ـ أنشئ نظاماً معاوناً.
٦٠ـ قسِّم المشاريع الكبرى.
٦١ـ اطلب النصيحة.
٦٢ـ ارفق بنفسك.
٦٣ـ لا «تمكِّن» الآخرين منك.
٦٤ـ ادع الله من أجل الفرص المناسبة.
٦٥ـ قل الحقيقة.
٦٦ـ نمتع بقسط أكبر من النوم المريح.
٦٧ـ سامح، وأكمل المسيرة.
٦٨ـ جهز الطعام مسبقاً.
٦٩ـ أصلح ما قد خرب أو اشترِ بدلاً منه.
٧٠ـ عوِّد نفسك على الانتظار.
٧١ـ لا تظن أنك على صواب دائماً.
٧٢ـ ركِّز على اللحظة الحالية.
٧٣ـ خذ راحة تتغدى فيها.
٧٤ـ اقرأ كتابا.
٧٥ـ غير من مواقفك.
٧٦ـ اضحك كل يوم.
٧٧ـ نمِّ اعتزازك بنفسك.
٧٨ـ تناول الفيتامينات.
٧٩ـ توقف عن قول: يجب أن.
٨٠ـ تجنب الإفراط.
٨١ـ خطط لنزهة متميزة.
٨٢ـ لا تخدعنك الأوهام.
٨٣ـ أرخ عضلاتك.
٨٤ـ خفف سرعتك، ولاحظ.
٨٥ـ كون أصدقاء طيبين.
٨٦ـ كن على طبيعتك.
٨٧ـ استمع إلى الموسيقى.
٨٨ـ قلل من الكافيين، والسكر.
٨٩ـ صم، أو اغتسل.
٩٠ـ كن تلقائياً.
٩١ـ أحب شريكك.
٩٢ـ اذهب حيث الهواء النقي.
٩٣ـ تدلل، وتمتع.
٩٤ـ تطوَّع.
٩٥ـ التحق بجمعيات تقديم المساعدة.
٩٦ـ احرص على أن تكون حالتك النفسية جيدة.
٩٧ـ احترم حدودك.

٩٨ـ تدرب بانتظام.
٩٩ـ ارقص أحياناً.
١٠٠ـ تنهد من حين لآخر.
١٠١ـ مارس اليوجا.
١٠٢ـ اصرخ صرخة عالية.
١٠٣ـ خصص وقتاً للهوايات.
١٠٤ـ قلل من وقت العمل.
١٠٥ـ حقق الوفاق، وتعاون.
١٠٦ـ لا تسوّف.
١٠٧ـ انزع وصلة الهاتف، أو التلفاز.
١٠٨ـ خفف حدة المعايير لديك.
١٠٩ـ دوّن أفكارك.
١١٠ـ خذ إجازة.
١١١ـ رتب مكتبك.
١١٢ـ اكتسب المزيد من المرونة.
١١٣ـ تجاوز عن بعض النقائص.
١١٤ـ لاتبالغ في التنظيم.
١١٥ـ أفصح عن أسرارك.
١١٦ـ ابنِ جسداً قوياً.
١١٧ـ قوِّ إيمانك.
١١٨ـ افتح حساب ادخار.
١١٩ـ تعرض لأشعة الشمس.
١٢٠ـ أحب، واجعل غيرك يحبك.
١٢١ـ اهتم بالحقائق.
١٢٢ـ اعمل ضمن فريق.
١٢٣ـ ابتسم ، وافتح قلبك.
١٢٤ـ التزم بالنظام العام.
١٢٥ـ جرّب أحلام اليقظة.
١٢٦ـ اعلم أن الله يحبك!

تم كلوس



«خذ قسطاً من الراحة يامارفن! خذ قسطًا من الراحة!!»

درس في القيادة

ليس المهم من الذى على صواب، ولكن المهم ما هو الصواب
توماس هكسلى

ولدت في جنوب إفريقيا قبل عامين من اتخاذ العنصرية كنظام سياسي، واجتماعي للبلاد. وتربيت متمتعاً بكل مزايا البيض في جنوب أفريقيا، وتعلمت أن الناس ذوو السلطة الأعلى هم أيضاً الناس ذوو الكفاءة الأعلى، وعند أول وظيفة لي حررني أحد الرجال، وإلى الأبد من معتقدي الخاطيء.

في سن العشرين تركت شواطيء البيض في كيب تاون، حيث نشأت بحثاً عن مجال عمل في جوهانسبرج، وكانت «إيجولي» ـ مدينة الذهب ـ تعج بالملايين من عمال القبائل الذين جاءوا إلى قلب جنوب إفريقيا مثلي لينالوا نصيباً من ثروانه. كانوا يعملون ـ وغالباً تحت ظروف قاسية، وبآفاق مستقبلية كئيبة ـ ليسدوا رمقهم، ورمق عائلاتهم في أوطانهم على بعد مئات الأميال. وكنت أعمل متوقعاً أن تضحياتي سيقابلها ترقٍ دائم في الطبقة القائمة بالإدارة، عملت في المصنع، واقتضت الخطة أن أقضي عدة شهور في أحد أقسام المصنع، لأتعلم كيفية عمله قبل أن أُرسل إلى قسم آخر، وفي النهاية أكون قد

عرفت كل شيء عن العمل من الألف إلى الياء، وأكون مستعداً للدرجات الإدارية العليا.

في أول الأقسام كان عليّ ـ أنا المبتدئ ـ أن أشرف على ثمانية من الرجال ذوي الخبرة ، كيف لمتدرب أن يرتقي لمثل هذه المسئولية؟! وكانت الإجابة في جنوب إفريقيا العنصرية بسيطة: كنت أبيض وهم سود.

وباكر أحد أيام الربيع تم استدعائي إلى مكتب المدير الإداري: السيد تانجني، وارتعدت، وأنا أسير نحو المكاتب الإدارية المترفة؛ فلقد كنت أعرف ما لم يعرفه أحد غيري بوضوح؛ وهو أني لم أكن كفءاً. ولأسابيع ظللت أشرف على تصنيع صمامات ماء نحاسية بالغة الدقة، وتحت إدارتي أنتج طاقم العمل نسبة عالية لا يمكن التغاضي عنها من المعدن الخردة.

قال السيد تانجني: «اجلس يا بني، إنني مسرور جداً بالتقدم الذى تحرزه، ولَدَيّ مهمة خاصة لك ولطاقمك. فإنه من المتوقع أن يكون برد (ثلج) الصيف هذا العام سيئاً جداً مرة أخرى، وقد أضر برد العام الماضي سيارتي، وسيارات ثلاثة مديرين آخرين، فنود أن تقوم - أنت وطاقمك - ببناء مظلة كبيرة لتحمي سياراتنا.» تمتمت قائلاً: «لكن يا سيدي، أنا لا أعرف مباديء البناء!» وبدا تانجني وكأنه لا يسمع.

وبذلت قصارى جهدي لأحدد المواد التي نحتاجها، وطلبت إحضارها وشرعنا في العمل. ونفذ الرجال ما قلت لهم بدقة في هدوء غير مفهوم. أمرتهم أن يقيسوا، وينشروا، ويسمّروا الألواح معاً في شرائح عديدة، وتخيلت الأسطح وهي تتلاقى معاً لتكوّن جدراناً، وسقفاً قوياً، وأخيراً انتهوا من الأسطح، وحان وقت تجميع كل الأجزاء معاً، وكنت قلقاً بينما كان الرجال صامتين.

وعلى مرأى من الآخرين ساعدت أحدهم ـ ويدعى فيلومان ـ في وضع أحد أجزاء البناء الثقيلة في مكانه. وكان فيلومان يعرف قليلاً جداً من الإنجليزية، وإلى هذه اللحظة اللحظة من المجهود المشترك لم تكن عيوننا قد تلاقت أبداً من قبل. فمثل معظم السود في جنوب إفريقيا - في ذلك الوقت - تعلم فيلومان

أن يحول عينيه عن نظرات البيض، خوفاً من أن يُعتبر ذلك تحدياً. وبينما كنا نحاول وضع الجزء الثقيل في مكانه ـ ولأن اللغة لم تسعفنا كوسيلة اتصال ـ نظرتُ وفيلومان كلانا في عيني بعض، لننسّق تحركاتنا. ولن أنسى عينيه أبداً، عندما تشابكت عيوننا سقطت عني هويتي كمشرف، ولم أر رجلاً أسود يقاوم تحت حمل ثقيل، بل رأيت زميلاً لي في العمل.

وللمرة الثانية كانت حساباتي مخطئة جداً، فعندما رآني فيلومان قانطاً بسبب عدم تلاقي أجزاء البناء معاً، نادى باقي الرجال.

تجمع الطاقم كله حول فيلومان يتحدثون، ويومئون في هياج، وشعرت كأنهم يقررون مصيري، ثم أخذ فيلومان عصاً ورسم مخططاً تقريبياً على الرمال، وكان يتحدث طوال هذا الوقت بأعلى صوته، ومن حين لآخر كان أحدهم يضيف شيئاً. بعد ذلك ـ وبينما كنت أنظر إليهم بلا أمل ـ وتحت إدارة فيلومان شرعوا في تعديل البناء، حتى اقتنعوا بعد ساعات قلائل بما صنعوا. وناداني فيلومان والطاقم معاً، وبابتسامة عريضة: بينما يتصبب العرق من وجهه ـ توجه إليّ، وقال: «لقد أصلحنا البناء.»

كنت ممتناً وشاكراً للجميل، وسأظل دائماً أتذكر بكل إعزاز درس فيلومان في القيادة. ولكن الحقيقة أن فيلومان قد أسدى لي أكثر مما كان يقصد؛ حيث أظهر لي بتواضع وحنان بالغين حقيقة النظام العنصري، والفرية التي خلّدها. إن المنزلة لا علاقة لها بالكفاءة. وبعد ذلك بشهور قليلة تركت الوظيفة لشاب أكثر حكمة مني بكثير.

مايكل شاندلر
دكتوراة في التربية

الأم تعرف أكثر

إن لدينا أربعين مليون سبب للفشل، ولكن ليس لدينا عذر واحد
روديارد كبلنج

كنت مديراً للمبيعات في شركة تدريب كبرى في أوائل الثمانينات، وكان تدريب الناس على كيفية البيع هو إحدى واجباتي، وكنت جيداً في عملي. فقد علمت الناس: أن قلة الوقت، وقلة الفرص ليسا إلا عذرين مغريين لعدم تحقيق النتائج.

وأمي ـ التي تعيش بالقرب مني ـ هي مهاجرة يونانية من عائلة تتكون من اثني عشر فرداً، وتلقت تعليماً حتى السنة الثالثة فقط. وكانت أكبر الصعوبات التي واجهتها عند مجيئها إلى بلدها الجديد هي انفصالها عن أصدقائها وأقاربها، والذين جاء بعضهم أيضاً ولكنهم كانوا يعيشون بعيداً جداً عنا في مدينتنا الواسعة. كانت ذروة كل أسبوع يوم الأحد، عندما كانت تستقل الأتوبيس – لمدة ساعة – إلى الكنيسة، وبعد الصلاة كانت هي وأصدقاؤها يلتفون حول فناجين القهوة اليونانية، ويتبادلون أطراف الحديث، وقصص عائلاتهم، وداومت على ذلك ثلاثين عاماً.

ازداد عدد السكان اليونانيين في منطقتنا بشكل دفعنا إلى التفكير في بناء كنيسة جديدة في حيِّنا. وقرر أعضاء اللجنة جمع رأس المال الابتدائي عن طريق بيع تذاكر مسابقات، وانتهزت أمي الفرصة لتشارك في هذا العمل، وهي لم تحظ بتدريب منهجي في فن البيع، ولكن ذلك لم يخطر أبداً ببالها. كانت خطتها بسيطة: التحدث إلى أكبر عدد ممكن من الناس عن شراء التذاكر، وإشعارهم أنهم سيكونون مذنبين إذا لم يشتروا.

وفي هذه اللحظة ظهرت أنا في الصورة؛ فقد قالت أمي: إنني شخص ناجح، وإنني بالتأكيد أعرف الكثير من الناس، وأعطتني عشرة كتيبات في كل منها عشر تذاكر ـ ثمن كل منها دولار ـ يصل مجموع أثمانها كلها إلى مائة دولار. ذهبت إليها بعد أسبوع، ولم أكن قد بعت إلا نصف التذاكر، وياله من خطأ كبير! قلت لأمي: «لو أنني أملك وقتاً أطول، لتمكنت من بيع كل هذه التذاكر التي أعطيتيني إياها. أنا لم يكن لديَّ الوقت ليس إلاّ.»

وأطلقت أمي الرد سريعاً: «ما كل هذا الهراء؟» (أو على الأقل قالت باليونانية كلمة تعني هراء.) ثم أضافت: «إنك إما أن تفعل الشيء، وإما أن تتوفر لديك كل الأعذار التي منعتك. لقد وفّرت وقتاً لتخرج للعشاء، ولتشاهد التلفاز، ولتتريض، ولتذهب إلى السينما. ما دخل الوقت فيما نتحدث فيه؟ لا شيء! إنك تظن نفسك ذكياً جداً باعتبار تعليمك. ووظيفتك الهامة، ولكنك لاتستطيع أن تقول الحقيقة.»

وبدأت أمي في البكاء بعد عاصفة الحقيقة تلك، أما أنا فقد أُحبطت، وسرعان ما قررت شراء باقي التذاكر التي معي لنفسي. فتوقفت عن البكاء سريعاً وقالت: «إذا أردت شيئاً فإن عليك أن تفعل ما يجب فعله للحصول على هذا الشيء، حتى لو كان البكاء.»، ثم أضافت وهي تبتسم: «كنت أعرف أن البكاء سيؤثر عليك، ولأنك أثرت شفقتي عليك، وأنت تقدم الأعذار السابقة، فإليك عشرة كتيبات أخرى. والآن اذهب وبعهم جميعاً.» وتضاءلت كمدير مبيعات بالمقارنة بأمي.

وواصلت أمي موضحة: إنه إذا لم تقدم أعذاراً، فسوف تحقق نتائج مبهرة. ونجحت في تخطي حجم مبيعات كل المتطوعين الآخرين، بنسبة ١٤ :١ فقد باعت سبعة آلاف تذكرة، بينما كان أكبر تحدٍ واجهها من أحد الجيران الذي باع خمسمائة تذكرة.

لقد تعلمت مقياساً جديداً للتمييز بين الوقت والنتائج، لطالما أردت دائماً أن يكون لدى عملي الخاص، ولكني ظللت أردد: إن هذا ليس الوقت المناسب، وإنني لا أملك المال الكافي. إلا أنني دوماً سمعت صوت أمي يتردد في ذهني: «إنك إما أن تفعل الشيء الذى تريده، أو تكون لديك كل الأسباب التي تمنعك من فعله.»

وبعد ذلك بستة أشهر استقلت من وظيفتي، وبدأت عملي الخاص أدرب الناس على إدارة الوقت، وأي مجال غيره كان يمكن لي أن أختار؟

نيكولاس إيكونومو

حقاً! لماذا يتحمل المدربون مشقة التدريب؟!

الحماس هو التيار الكهربى الذي يدير محرك الحياة دوماً بأقصى سرعة.

بي.سي. فوربس

كنا في شهر يوليو وقد مضى موسم شاق لاختيار اللاعبين الجدد، واقترب موسم لعب قوي جداً، لقد كانت سنة استنزاف غير مسبوقة. وكمدير فني لفريق كرة القدم بكلية كانيسيوس في بافالو بنيويورك، فقد اضطلعت بمهمة شبه مستحيلة منذ موسمين مضيا ألا وهي رئاسة برنامج في كرة القدم حيث لم يكن هناك مثل هذا البرنامج منذ أكثر من خمس وعشرين سنة. وبعد اجتياز الغابات وزيارة أعداد كبيرة ـ بدت وكأنها لن تنتهي ـ من المدارس الثانوية، ومنازل الطلاب الرياضيين، تمكنت من تجميع ما اعتقدت أنه سيكون أفضل مجموعة مواهب جديدة اخترتها لفريق على الإطلاق.

وفجأة تزعزعت عن هذا التفكير النابع من داخلي، فقد أبلغتني سكرتيرتي أن هناك شاباً يصر على مقابلتي، ليس ملتمساً ولكنه يصر بطريقة صاخبة ومتواصلة. وسألتها إن كان يبدو لها، «كلاعب كرة قدم» (أي ضخم وفعال،

وواثق من نفسه). فأجابت: «لا، إنه يبدو كشخص جاء ليلعب، وليقيم حفلاً، وربما ليدرس أيضاً في نفس الوقت.»

فطلبت منها أن تخبر الصبي أني سأقابله، وأن تعرف ما هو ا المركز الذي يلعب فيه، وأن يملأ إحدى استمارات البيانات.

أجابتني بعد ثلاثين ثانية قائلة: «إن طوله خمسة أقدام وإحدى عشرة بوصة، ويزن مائة وخمسة وستين رطلاً، ويلعب طرف دفاع.لن ينجح أبداً.» فلقد كان كل من طرفي الدفاع القدامى لدينا يتجاوز المائتين وخمسة وعشرين رطلاً، وكان طول كل منهما يتجاوز ستة أقدام وثلاث بوصات، وقد لعبا كأساسيين لمدة سنتين.

وأقول لك ـ كما سيقول لك أي مدرب لفريق كرة قدم بكلية ـ إن نسبة كبيرة من وقتك تضيع مع الرياضيين «كثيري التمني» الذين يصرون على اللعب إلى أن يحين الوقت الفعلي للذهاب إلى التمرين.جهزت نفسي للتدريب المعتاد، ولكن لم تكن هناك طريقة أجهز بها نفسي لما كان على وشك الحدوث، ليس في الثلاثين ثانية المقبلة فقط..... بل في كل حياتي المقبلة.

وعندما قطعت نصف طريق الخروج من مكتبي، استقبلتني عاصفة حقيقية من الحماس:

«مرحباً أيها المدرب برووكس، إن اسمي هو مايكل جي ويكتب جي إي إي وإني أراهن أنك لم تسمع بي من قبل، ولكن سوف تسمع بي، وأضمن لك هذا!».

فقلت: «إنك محق، فأنا ليس لدي فكرة عمن تكون ولا ـ بصراحة ـ لماذا أنت هنا؟ لقد انتهينا من اختيار العناصر الجديدة، وسنبدأ التمرين في غضون أقل من ستة أسابيع.لقد اكتملت قائمتنا، أنا آسف! ولكن....»

وقاطعني الصبي قائلاً: «لقد بحثت الأمر فعلاً أيها المدرب، فكرة القدم هي نشاط طلابي، وقد تقدمت وقُبلت كطالب بالصف الأول، وأريد أن ألتحق بالفريق، ويجب عليك أن تعطيني هذه الفرصة، وأنا أعرف القواعد أيها المدرب، ولكن دعني أخبرك: لماذا أقدر أنا على مساعدتك؟ لقد تم اختياري في العام

الماضي قبل بداية الموسم كأفضل لاعب في اتحاد فرق المدارس، وبدأت الموسم فعلاً كلاعب أساسي إلا أنني كنت دائماً متعباً، دائماً منهكاً، ولم تكن قدمي تتحمل مجهوداً كبيراً، فذهبت إلى الطبيب، ولم تكن أخباره سعيدة لأنه كان عندي ورم خبيث في الفخذ، إلا أن الأمور الآن على ما يرام أيها المدرب، أعدك بذلك. فلقد أزال العلاج الكيميائي، وبرامج إعادة التأهيل كل أثر لهذا الورم، بل لقد عدت إلى التمرين ثانية. أيها المدرب، أنا قادر على مساعدتك، أضمن لك هذا! إنني قادرعلى الركض ميلاً كاملاً بلا توقف.»

أذهلني ما سمعته من الصبي، وكان أول ما قلته: إنني أصر على الحصول على تصريح طبيب. فأعطاني إياه، ثم سألته هل أبواك يوافقان على اشتراكك في اللعب؟ فأعطاني خطاباً موقعاً منهما. لقد استحوذ عليّ الصبي.

وكما اتضح بعد ذلك، فلقد استحوذ عليّ مايكل جي للسنوات الأربع التالية، وعلى الأصح كنت محظوظاً لأنني استحوذت عليه. بعد ثلاث مباريات فقط في أول أعوامه الجامعية، أصبح أساسياً في الفريق. لقد قاد الفرقة خارج الملعب، وقاد الفريق في أصعب أوقات المباريات، وأصبح قائدنا الملهم مايكل كابتنا للفريق، بل وأصبح أفضل لاعب في أمريكا كلها! بالإضافة إلى ذلك كان الأول في قائمة شرف العميد، وشارك في كل أنشطة الحياة الجامعية.

وقد استمتع مايكل جي بالحياة: فعندما حالفني الحظ، وأحرزت الانتصار الخمسين من خلال مهنتي كان مايكل أول لاعب يهنئني، وعندما هزمنا منافسنا الأول رفعني مايكل فوق أكتافه، وعندما خسرنا إحدى المباريات الصعبة كان مايكل أول من قال لي: «لا عليك أيها المدرب، إنها مجرد مباراة.» كان مايكل جي أول جليس أطفال لابننا، وكان نمطاً من الشباب أتمنى أن أرى ابننا مثله.

لقد تساءلت كثيراً: ما الذى أضافه إلى حياتي؟ وبالتأكيد أنا أعرف الإجابة، لكني أعرف أني قد تعلمت من مايك جي أكثر بكثير من أي شيء علّمته إياه، وتلك هبة الهبات التي تجعل المدربين يستمرون في التدريب.

ويليام ت. برووكس

دع نورك يسطع

إن جـوهر العـبـقـرية يكمن في الاسـتـفـادة من أبسـط الأفكار
تشارلز بيجاي

في بلدة صغيرة، وبعيدة بدأ شاب عمله الخاص: كان متجراً للبضائع الرخيصة في زاوية التقاء شارعين، وقد كان الشاب طيباً، أميناً، وودوداً، وأحبه الناس، فاشتروا بضائعه، وأخبروا عنه أصدقاءهم. نمي عمل الشاب، وكبّر متجره، وفي غضون سنوات، نمّي متجره الوحيد إلى سلسلة متاجر تمتد من الساحل الشرقي إلى الساحل الغربي.

وفي أحد الأيام نُقل إلى المستشفى مريضاً، وقال الأطباء: إن حياته على وشك الانقضاء. فاستدعى أطفاله الثلاثة البالغين معاً، وطرح عليهم هذا التحدي قائلا: «أحد ثلاثتكم سيصبح رئيساً لهذه الشركة التي بنيتها عبر السنين، ولأقرر أيكم يستحق أن يصبح الرئيس، فسأعطي كل واحد منكم دولاراً واحداً، ولتذهبوا اليوم لتشتروا أى شيء يمكن شراؤه بهذا الدولار، ولكن عندما

تعودون هنا إلى غرفتي بهذه المستشفى هذا المساء، فأيّاً كان ما اشتريتموه بدولاركم، فيجب أن يملأ جنبات الغرفة.»

استثارت فكرة إدارة مثل هذه المنظمة الناجحة الأطفال كلهم. وذهب كل منهم إلى المدينة وصرف الدولار. وعندما رجعوا في المساء سأل الأب (الابن الأول): «ماذا فعلت بدولارك ؟»

فقال: «حسناً يا أبي، لقد ذهبت إلى مزرعة أحد أصدقائي، وأعطيته الدولار، واشتريت بالتين من القش.» وعندها خرج الابن من الغرفة وأحضر بالتي القش وفكهما، وبدأ يلقي القش في الهواء، ولدقيقة امتلأت الغرفة بالقش، ولكن بعد دقائق قليلة استقر كل القش على الأرضية، ولم تملأ كل جنبات الغرفة تماماً كما أمر الأب.

« والآن، قال الأب للإبن الثاني، ماذا فعلت بدولارك ؟ »

قال الابن: «لقد ذهبت إلى محل «سيرز»، واشتريت وسادتين محشوتين الريش.» ثم أحضر الوسادتين إلى الغرفة، وفتحهما ونثر الريش في جنبات الغرفة، وبمرور الوقت استقر كل الريش على أرضية الغرفة التي كانت لا تزال غير مملوءة.

أردف الأب قائلا: «وأنت أيها الابن الثالث، ماذا فعلت بدولارك ؟»

قال الابن الثالث: «أخذت الدولار يا أبي، وذهبت إلى متجر مثل الذي كنت تملكه منذ سنوات. أعطيت صاحب المحل الدولار، وطلبت منه فكّه إلى فئات الأرباع و العشرة سنتات، والنكلات، وكما ينص الكتاب المقدس فقد استثمرت خمسين سنتاً من الدولار في شيء ذي شأن كبير، ثم أعطيت عشرين سنتاً من الدولار إلى منظمتين خيريتين في مدينتنا، وتبرعت بعشرين سنتاً آخرين لكنيستنا، وبهذا لم يبق معي سوى قطعة بعشرة سنتات، وبها اشتريت شيئين.»

ثم فتش الابن في جيبه، وأخرج علبة ثقاب صغيرة، وشمعة صغيرة. ثم أشعل

الشمعة، وأطفأ النور، فامتلأت الغرفة ـ كل جنبات الغرفة امتلأت ـ ليس بالقش، ولا بالريش، ولكن بالنور.

ابتهج الأب، وقال: «أحسنت يابني، ستصبح رئيساً لهذه الشركة لأنك تعرف درساً هاماً جداً في الحياة. تعرف كيف تجعل نورك يسطع، وهذا أمر حسن.»

نيدو كيوبين

مصارحة روحانية في البنك الدولي

لقـد تعلمت هذا على الأقل من خـلال تجـاربي:
إنه إذا تقدم شخص ما -في ثقة- نحو أحلامه،
وحاول أن يحيا الحياة التي تخيلها لنفسه،
فإنه سيلقي نجاحاً لا يتوقعه أحد في الظروف العادية.

هنري ديفيد ثورو

مع اقتراب سنة ١٩٩٢ من نهايتها، كنت قد اقتربت من إتمام المسوّدة الثانية لكتابي: «دليلك لتحرير روحك». ولأستشعر صدى الكتاب دعوت ما يقرب من اثني عشر زميلاً لي في البنك الدولي من المهتمين بالروحانيات لمناقشة الأفكار، والنظريات الواردة في كتابي، وبدأنا سلسلة من ست وجبات غداء جاهزة.

وبعد ذلك بعدة أسابيع ـ وبعد أن قبلت وظيفة خطيرة كمساعد لأحد نواب الرئيس ـ طلب مني زميلان من مجموعة الغداء الجاهز أن أسس جماعة للدراسات الروحانية. وظناً مني أن وقتي لن يسمح، فقد انتظرت توجيهاً باطنياً ـ علامة تأتي من روحي.

وبعد أيام قلائل طلبت امرأتان لا أعرفهما مقابلتي بعد أن قرأتا تقريراً عن مؤتمر عقدته في جنوب إفريقيا حول: «تحرير الروح»، وكانتا أيضاً من أعضاء الهيئة، وسألتا إذا كان من الممكن أن أسس هيئة من أشكال جماعات الدراسة الروحانية في البنك الدولي. ولم يكن عندي الوقت الكافي لتنظيم هذه الجماعة، ولكنهما قالتا لي: «لا تقلق، «فقط أخبرنا بما يجب أن نفعله وسوف نفعله.» وتيقنت وقتها أني قد تلقيت العلامة التي أنتظرها.وكانت هذه بداية (جمعية المصارحة الروحانية) (أس.يو أس).

وتضمنت أهدافنا:

* تعزيز التحول الذاتي عن طريق الفهم ،ومعرفة النفس، واستنهاض إدراك أعلى.
* إنشاء منتدى آمن لتبادل المعتقدات، والأفكار التي ترتقي بالوعي الروحاني.
* تشجيع تكامل الإدراك العالي، مع كل مجالات حياتنا..
* السعي لتنمية الإدراك لأهمية الحب، والتفاهم داخل البنك الدولي، والذي من شأنه أن يسهم في تغيير الطريقة التي نتفاعل بها مع بعضنا البعض.

وفي غضون أشهر بعد أول اجتماع لنا تراوح عدد الحضور بين أربعين إلى خمسين شخصاً. وعلى الرغم من الخوف المبدئي من رد فعل الزملاء نحو جمعيتنا، إلا أنه سريعاً ما أصبح الالتحاق بجمعيتنا شيئاً جديراً بالاحترام فعلاً.

وبعد شهور قليلة تلقت الجمعية تدعيماً هائلاً، فقد أبرزت مجلة الـ واشنطن بوست أخبار (جمعية المصارحة الروحانية) في إحدى مقالاتها. وابتهجت الإدارة خصوصاً بالجزء الآتي: «إن البنك الدولي ـ الواقع في الشمال الغربي عند تقاطع شارعي ١٨ واتش ـ الذي ينظر إليه تحديداً على أنه فقط إحدى المؤسسات الرئيسية الأخرى في هيكل السلطة بواشنطن، يكتسب الآن سمعة في

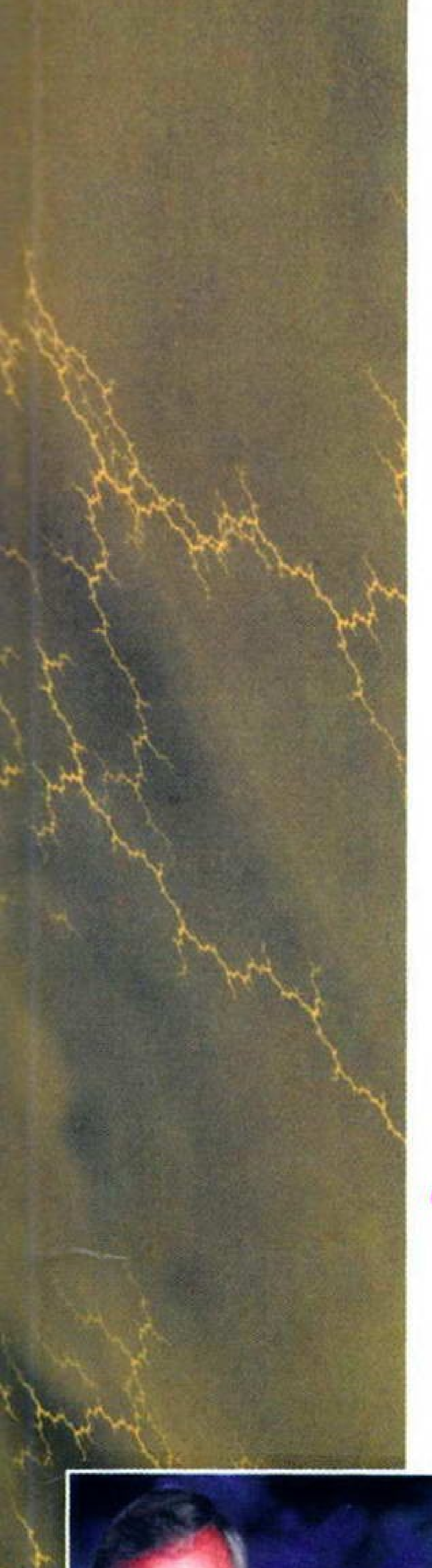
التنوير.» وسريعاً بدأنا نتلقى اتصالات من أناس يعملون بمنطقة وسط المدينة ويريدون حضور اجتماعاتنا الأسبوعية.

وازدادت عضويتنا إلى حوالي ٤٠٠ عضو، وعقدنا جلسات شهرية للتفكير، وكوّنّا مجموعات ذات اهتمامات خاصة، وأقمنا جلستين للرياضات الروحانية، ونشرنا رسالتين إعلاميتين، وصرح الأعضاء بأن هذه الاجتماعات كان لها عميق الأثر على حياتهم الشخصية، والعملية أيضاً. فلقد كنا نغذي أرواحهم.

وفكرت لجنة التوجيه في الدعوة إلى مؤتمر دولي للبحث في العلاقة بين القيم الروحانية، والتنمية الدائمة. ووافق البنك الدولي ـ بعد بعض التردد المبدئي ـ على رعاية المؤتمر. وازدحمت قاعة المؤتمر بأكثر من ٣٥٠ شخصية من أكثر من ٢٠ دولة، وسمعت أكثر من واحد يقول: «أنا مندهش تماماً.»

وجد العالم الخارجي صعوبة في أن يصدق بأن هذا الكيان المحافظ يقيم مؤتمراً عن القيم الأخلاقية، والروحانية ذات الصلة بالتنمية، وكانت الأهمية الحقيقية للمؤتمر ولجمعية المصارحة الروحانية هي أن أعضاء هيئة بالبنك أصبح مسموحاً لهم الآن أن يتحدثوا عن القيم الروحانية في التنمية، وأن يشركوا قلوبهم وأرواحهم في العمل.

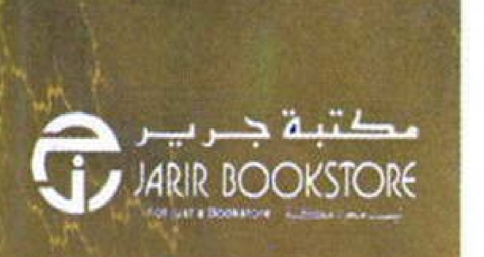
ريتشارد باريت



سلسلة شوربة دجاج

- شوربة دجاج للحياة
- شوربة دجاج لحياة المرأة
- شوربة دجاج لحياة الآباء
- شوربة دجاج لحياة المراهقين
- شوربة دجاج لحياة لا تعرف اليأس
- شوربة دجاج للحياة العملية

يعد «**چاك كانفيلد**» و«**مارك ڤيكتور هانسن**» من المشاركين في تأليف أكثر كتب «نيويورك تايمز» مبيعاً ومن الخطباء البارزين الذين كرسوا حياتهم من أجل الارتقاء الشخصي والمهني للآخرين ومن المشاركين أيضاً في تأليف ثمانية من أكثر الكتب رواجاً التي أصدرتها «نيويورك تايمز» منها : **شوربة دجاج للحياة، شوربة دجاج لحياة المرأة، شوربة دجاج للأمومة، شوربة دجاج لحياة المراهقين.**









www.ibtesama.com